

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Septiembre

Tabla I											
Año: 2020			Septiembre								
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	7.29	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	0.25	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:08:00	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
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	00:14:59	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	00:04:57	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	1059.91	S/R	S/R	583.03	S/R	S/R	S/R	3.96	S/R
		Rural	5.15	S/R	S/R	4.89	S/R	S/R	S/R	4.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	739.18	S/R	S/R	223.33	S/R	S/R	S/R	28.17	S/R
		Rural	599.99	S/R	S/R	127.48	S/R	S/R	S/R	92.32	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	30.00	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	00:35:08	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	865	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 por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Septiembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2020				
Mes: Septiembre				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de Presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.63	5.14
		Telefónica	3.09	1.92
		Internet	1.36	0.04
	Rural	Personalizada	0.51	2.51
		Telefónica	1.80	0.83
		Internet	0.62	0.02
Urbano	Total de quejas y solicitudes		5.07	
Rural	Total de quejas y solicitudes		2.92	
2.2	Urbano	Sector fuera	0.37	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.13	N/A
		Falso contacto de distribución	0.05	N/A
	Rural	Improcedentes	0.19	N/A
		Sector fuera	0.43	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
Urbano	Falso contacto de distribución		0.02	
Rural	Falso contacto de distribución		0.23	
2.3	Urbano	Personalizada	57.66%	81.91%
		Telefónica	54.05%	78.97%
		Internet	24.94%	42.13%
	Rural	Personalizada	58.31%	75.76%
		Telefónica	52.49%	75.78%
		Internet	24.55%	51.00%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes		78.46%
	Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes		63.60%
	Urbano	Internet Quejas y Solicitudes		25.43%
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes		72.82%
		Telefónica Quejas y Solicitudes		59.84%
		Internet Quejas y Solicitudes		25.24%
2.4	Urbano	Personal	00:05:28	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	
2.4	Urbano	Personal	00:02:21	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	00:02:08	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	2.23	N/A
		Telefónica	1.98	N/A
		Internet	1.69	N/A
Rural	Personalizada	1.58	N/A	
	Telefónica	1.41	N/A	
	Internet	1.39	N/A	
2.4	Urbano	Personal	N/A	2.87
		Telefónica	N/A	2.11
		Internet	N/A	6.24
Rural	Personal	N/A	S/R	
	Telefónica	N/A	S/R	
	Internet	N/A	S/R	
2.4	Urbano	Personalizada	N/A	1.59
		Telefónica	N/A	2.12
		Internet	N/A	1.55
Rural	Personalizada	N/A	2.04	
	Telefónica	N/A	2.65	
	Internet	N/A	1.58	
2.4	Urbano	Personal	N/A	3.7
		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	Urbano	Personal	00:05:57	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	9.11%	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	15.67%	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	Personal	S/R	N/A
		Telefónica	42.67%	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	0.24%	N/A
		Telefónica	0.19%	N/A
		Internet	32.63%	N/A
Rural	Personalizada	22.45%	N/A	
	Telefónica	23.78%	N/A	
	Internet	23.44%	N/A	
2.5	Urbano	Personal	N/A	39.35%
		Telefónica	N/A	92.41%
		Internet	N/A	100.00%
Rural	Personal	N/A	S/R	
	Telefónica	N/A	100.00%	
	Internet	N/A	S/R	
2.5	Urbano	Personalizada	N/A	0.10%
		Telefónica	N/A	0.13%
		Internet	N/A	0.10%
Rural	Personalizada	N/A	0.34%	
	Telefónica	N/A	0.44%	
	Internet	N/A	0.28%	
2.5	Urbano	Personal	N/A	24.67%
		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	Urbano	Personal	9.92%	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*		91.21%	
N/A No aplica				
S/R Sin Registro				