

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Noviembre

Tabla I

Año: 2020		Noviembre									
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	13.06	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	3.76	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:05:47	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	00:04:21	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	13.31	S/R	S/R	15.38	S/R	S/R	S/R	5.55	S/R
		Rural	31.95	S/R	S/R	4.19	S/R	S/R	S/R	1.13	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	366.8	S/R	S/R	566.9	S/R	S/R	S/R	55.33	S/R
		Rural	790.95	S/R	S/R	394.07	S/R	S/R	S/R	83.92	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	22.00	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	00:36:36	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	365.25	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.

CPE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2020

Mes: Noviembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2020					
Estrategia					
Mes: Noviembre					
CPE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Cuotas	Solicitudes	
2.1	Urbano	Personalizada	0.46	4.81	
		Teléfono	2.44	2.00	
		Internet	0.80	0.00	
	Rural	Personalizada	0.34	2.28	
		Teléfono	1.25	4.68	
		Internet	0.33	0.01	
Urbano		Total de quejas y solicitudes	3.70		
Rural		Total de quejas y solicitudes	1.94		
2.2	Urbano	Sector fresa	0.24	N/A	
		Deficiencia en voltaje	0.11	N/A	
		Falta consumo de distribución	0.03	N/A	
		Impedimentos	0.14	N/A	
		Sector fresa	0.27	N/A	
		Deficiencia en voltaje	0.05	N/A	
	Rural	Falta consumo de distribución	0.01	N/A	
		Impedimentos	0.15	N/A	
		Personalizada	59.92%	82.10%	
		Teléfono	55.28%	78.85%	
		Internet	28.95%	39.74%	
		Personalizada	60.57%	77.40%	
Rural	Teléfono	54.72%	78.93%		
	Internet	28.23%	38.71%		
	Personalizada		80.14%		
	Urbano	Teléfono		86.20%	
	Urbano	Quejas y Solicitudes		28.82%	
	Rural	Personalizada		75.21%	
2.3	Urbano	Quejas y Solicitudes		63.74%	
		Teléfono		28.51%	
		Internet		00:04:13	N/A
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
	Rural	Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
2.4	Urbano	Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
Rural	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
2.4	Urbano	Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
Rural	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
2.4	Urbano	Personalizada	1.68	N/A	
		Teléfono	1.68	N/A	
		Internet	1.82	N/A	
		Personalizada	2	N/A	
		Teléfono	1.68	N/A	
		Internet	4.88	N/A	
Rural	Personal	N/A	4.88		
	Teléfono	N/A	0.06		
	Internet	N/A	S/R		
	Personal	N/A	S/R		
	Teléfono	N/A	3.76		
	Internet	N/A	N/A		
2.4	Urbano	Personalizada	N/A	1.15	
		Teléfono	N/A	1.18	
		Internet	N/A	1.17	
		Personalizada	N/A	1.90	
		Teléfono	N/A	1.97	
		Internet	N/A	00:71	
Rural	Personal	N/A	3.32		
	Teléfono	N/A	N/A		
	Internet	N/A	S/R		
	Personal	N/A	S/R		
	Teléfono	N/A	S/R		
	Internet	N/A	S/R		
2.4	Urbano	Personal	N/A	S/R	
		Teléfono	N/A	S/R	
		Internet	N/A	S/R	
		Personal	00:04:13	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
2.5	Urbano	Personal	73.02%	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
2.5	Urbano	Personal	21.56%	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	32.32%	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
2.5	Urbano	Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personalizada	11.00%	N/A		
	Teléfono	10.89%	N/A		
	Internet	20.85%	N/A		
2.5	Urbano	Personalizada	3.82%	N/A	
		Teléfono	4.89%	N/A	
		Internet	8.90%	N/A	
		Personal	N/A	20.97%	
		Teléfono	N/A	8.14%	
		Internet	N/A	S/R	
Rural	Personal	N/A	S/R		
	Teléfono	N/A	S/R		
	Internet	N/A	S/R		
	Personal	N/A	100.00%		
	Teléfono	N/A	S/R		
	Internet	N/A	S/R		
2.5	Urbano	Personalizada	N/A	0.03%	
		Teléfono	N/A	0.03%	
		Internet	N/A	0.32%	
		Personalizada	N/A	0.24%	
		Teléfono	N/A	0.25%	
		Internet	N/A	1.35%	
Rural	Personal	N/A	22.13%		
	Teléfono	N/A	S/R		
	Internet	N/A	S/R		
	Personal	N/A	S/R		
	Teléfono	N/A	S/R		
	Internet	N/A	S/R		
2.5	Urbano	Personal	16.44%	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
2.6	Urbano	Personal	92.24%	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
		Personal	S/R	N/A	
		Teléfono	S/R	N/A	
		Internet	S/R	N/A	
Rural	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		
	Personal	S/R	N/A		
	Teléfono	S/R	N/A		
	Internet	S/R	N/A		

N/A No aplica
S/R Sin Registro