



Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"							
Año: 2020							
4to 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	Urbano	Personalizada	0.52	4.94		
		Urbano	Telefónica	2.65	1.96		
			Internet	0.89	0.03		
		Rural	Personalizada	0.38	2.36		
			Telefónica	1.33	0.85		
		Rural	Internet	0.36	0.01		
Urbano	Total de quejas y solicitudes		4.06				
Rural	Total de quejas y solicitudes		2.07				
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.28	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.11	N/A		
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A		
			Improcedentes	0.15	N/A		
		Urbano	Sector fuera	0.29	N/A		
			Deficiencia en voltaje	0.05	N/A		
		Rural	Falso contacto de distribución	0.01	N/A		
			Improcedentes	0.16	N/A		
		2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	57.44%	82.25%
				Urbano	Telefónica	54.75%	79.51%
Internet	28.71%				34.52%		
Rural	Personalizada			59.32%	78.61%		
	Telefónica			54.04%	77.44%		
Rural	Internet			26.62%	34.61%		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personal	00:03:31	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:02:59	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	00:01:43	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
		Urbano	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Rural	Personal	S/R	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personalizada	1.59	N/A		
			Telefónica	1.91	N/A		
		Urbano	Internet	1.89	N/A		
			Personalizada	1.74	N/A		
		Rural	Telefónica	1.68	N/A		
			Internet	2.75	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personal	N/A	4.84		
			Telefónica	N/A	4.16		
		Urbano	Internet	N/A	N/A		
			Personal	N/A	N/A		
		Rural	Telefónica	N/A	19.07		
			Internet	N/A	N/A		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personalizada	N/A	1.20		
			Telefónica	N/A	1.28		
		Urbano	Internet	N/A	1.54		
			Personalizada	N/A	1.88		
		Rural	Telefónica	N/A	1.97		
			Internet	N/A	5.12		
2.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Personal	S/R	3.21		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.4	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Urbano	Personal	00:06:01	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Urbano	Personal	66.41%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	19.93%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Urbano	Personalizada	54.33%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personalizada	6.71%	N/A		
			Telefónica	4.85%	N/A		
		Urbano	Internet	17.06%	N/A		
			Personalizada	7.64%	N/A		
		Rural	Telefónica	6.88%	N/A		
			Internet	8.70%	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Urbano	Personal	S/R	34.16%		
			Telefónica	S/R	17.70%		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	100.00%		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personalizada	S/R	0.12%		
			Telefónica	S/R	0.20%		
		Urbano	Internet	S/R	0.56%		
			Personalizada	S/R	0.37%		
		Rural	Telefónica	S/R	0.39%		
			Internet	S/R	0.82%		
2.5	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personal	S/R	21.38%		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas	Urbano	Personal	18.20%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.5	Atención a solicitud de conexión de datos personales	Urbano	Personal	18.20%	N/A		
			Telefónica	S/R	N/A		
		Urbano	Internet	S/R	N/A		
			Personal	S/R	N/A		
		Rural	Telefónica	S/R	N/A		
			Internet	S/R	N/A		
2.6	Percepción del servicio		82.75%				
N/A No aplica							
S/R Sin Registro							