



**Informe Público de Métricas de Calidad de  
Servicio de Transmisión.**

**“Mensual: Diciembre del 2020”**

CFE Transmisión en cumplimiento a lo establecido en los apartados 4 y 5 del apéndice “B” de la Resolución Núm. RES/948/2015, emite el siguiente informe público:

**1.1. Porcentaje total de solicitudes atendidas, presentadas por los suministradores.**

Indicador	Diciembre de 2020	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de solicitudes atendidas	96.61	BUENO

**1.2. Porcentaje total de quejas atendidas, presentadas por los suministradores.**

Indicador	Diciembre de 2020	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de quejas atendidas	100	BUENO

**2. Tiempo promedio de atención a quejas.**

Indicador	Unidad	Diciembre de 2020
Tiempo promedio de atención a quejas	Días promedio	4.686



**3. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes<sup>5</sup>.**

Solicitud	Unidad	Diciembre de 2020
Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión	%	95.16
Revisión del medidor	%	---
Reposición del medidor	%	---
Celebración de nuevos contratos conexión / interconexión	%	100.0
Reconexión de servicios cortados por falta de pago	%	---
Notificación de interrupción programada del servicio	%	96.30

--- Sin solicitudes registradas de los suministradores.

**4. No aplica a CFE Transmisión**

**5. No aplica a CFE Transmisión**

**6. Percepción del servicio por parte de los suministradores<sup>3</sup>**

Percepción del servicio	Diciembre de 2020
	Excelente

**7. Estrategias para evitar problemáticas en la atención de quejas y propuestas para la mejora continua en la calidad del servicio, CFE Transmisión está trabajando en:**

- Interacción con los suministradores para la atención de requerimientos de los usuarios conectados a la RNT.
- Acercamiento con los usuarios en alta tensión para análisis de fallas en sus instalaciones que evolucionan a la RNT, brindándoles asesoría para la implementación de acciones correctivas y preventivas que minimicen su recurrencia.
- Liberación del Sistema de Atención a Solicitudes y Quejas que actualmente se encuentra en su etapa de prueba



**Notas:**

1. El presente informe considera las solicitudes en las cuales los tiempos de atención fueron atribuibles a CFE Transmisión.
2. El reporte contiene cifras acumuladas al mes de Diciembre del 2020.
3. La evaluación de percepción del servicio fue contestada por tres suministradores para el trimestre Julio – septiembre del 2020.
4. Este Informe Público de Métricas de Calidad de Servicio de Transmisión, no ha sido auditado por terceros especializados en la materia.
5. Los porcentajes de cumplimiento corresponden a la Tabla del apartado 4 del apéndice "B" de la Resolución Núm. RES/948/2015.
6. Para el caso del plazo para la celebración de nuevos contratos de conexión / interconexión se considera el plazo establecido en artículo 33 de la Ley de la Industria Eléctrica.

