



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

“Mensual: Noviembre 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	Noviembre de 2020	
	Resultado %	Clasificación
Porcentaje total de solicitudes atendidas	96	BUENO

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

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

2. Tiempo promedio de atención a quejas.

Indicador	Unidad	Noviembre de 2020
Tiempo promedio de atención a quejas	Días promedio	4.47

3. Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes⁵.

Solicitud	Unidad	Noviembre de 2020
Restablecimiento del suministro Eléctrico en alta tensión	%	94.55
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	%	96.15

--- 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 suministradores³

Percepción del servicio	Noviembre de 2020

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 noviembre 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.*

