

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: Marzo

Tabla I

Año: 2022		Marzo									
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	10.01	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	3.95	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:08:48	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	00:01:25	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
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	00:08:36	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
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	22.92	S/R	S/R	5.93	S/R	S/R	S/R	3.02	S/R
		Rural	11.97	S/R	S/R	5.00	S/R	S/R	S/R	1.17	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.92	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	22.01	S/R
		Rural	30.97	S/R	S/R	28.99	S/R	S/R	S/R	7.15	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	24.97	S/R	S/R	42.17	S/R	S/R	S/R	19.79	S/R
		Rural	21.02	S/R	S/R	35.82	S/R	S/R	S/R	14.98	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:34:41	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	167.05	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	166.39	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: 2022

Mes: Marzo

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2022					
Mes: Marzo					
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	0.62	5.20
			Telefónica	2.48	1.73
			Internet	1.04	0.03
		Rural	Personalizada	0.47	2.56
			Telefónica	1.26	0.82
			Internet	0.50	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	4.15	
Rural	Total de quejas y solicitudes	2.24			
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	0.14	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.15	N/A
		Rural	Sector fuera	0.3	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.14	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	61.44%	82.50%
			Telefónica	57.76%	82.30%
			Internet	31.19%	51.90%
		Rural	Personalizada	61.41%	78.85%
			Telefónica	59.68%	80.65%
			Internet	31.65%	46.18%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	80.26%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.82%	
			Internet Quejas y Solicitudes	31.78%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.13%
Telefónica Quejas y Solicitudes	67.91%				
Internet Quejas y Solicitudes	31.99%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	1.74
			Telefónica	N/A	1.80
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.61
2.4.2	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:04:51	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:03:01	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:18	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.5	Tiempo promedio de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	00:05:01	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.6	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.65	N/A
			Telefónica	1.41	N/A
			Internet	1.94	N/A
		Rural	Personalizada	1.98	N/A
			Telefónica	1.56	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.11
			Telefónica	N/A	1.04
			Internet	N/A	0.79
		Rural	Personalizada	N/A	1.68
			Telefónica	N/A	1.64
2.4.8	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	3.67
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.45
			Telefónica	N/A	S/R
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:07:21	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	85.99	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	87.63	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A

2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	34.75%
			Telefónica	N/A	36.03%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	26.05%
			Internet	N/A	S/R
2.5.2	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	8.09%	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	20.09%	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
2.5.4	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	26.00%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	0.17%	N/A
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5.6	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	33.09%	N/A
			Telefónica	28.28%	N/A
			Internet	38.83%	N/A
		Rural	Personalizada	19.84%	N/A
			Telefónica	15.62%	N/A
			Internet	10.48%	N/A
2.5.7	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	55.30%
			Telefónica	N/A	51.99%
			Internet	N/A	39.62%
		Rural	Personalizada	N/A	56.15%
			Telefónica	N/A	54.78%
			Internet	N/A	53.86%
2.5.8	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	24.50%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	22.99%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5.9	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	12.25%	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
2.5.10	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	179.15%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	182.56%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			91.91%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro