

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021

Mes: Mayo

Tabla I

Año: 2021		Mayo									
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	21.15	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	21.71	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:14:07	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	00:15:00	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
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:03:59	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
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	24.82	S/R	S/R	18.85	S/R	S/R	S/R	1.31	S/R
		Rural	7.19	S/R	S/R	5.25	S/R	S/R	S/R	4.29	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.95	S/R	S/R	30.34	S/R	S/R	S/R	29.92	S/R
		Rural	30.99	S/R	S/R	30.19	S/R	S/R	S/R	29.08	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	25.00	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	01:05:31	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	744.25	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.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021

Mes: Mayo

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2021				
Mes: Mayo				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.68	5.54
		Telefónica	3.34	1.98
		Internet	1.19	0.04
	Rural	Personalizada	0.53	2.39
		Telefónica	2.04	0.90
		Internet	0.57	0.01
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.21	
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.15		
2.2	Urbano	Sector fuera	0.41	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.17	N/A
		Falso contacto de distribución	0.04	N/A
		Improcedentes	0.22	N/A
	Rural	Sector fuera	0.51	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.25	N/A
2.3	Urbano	Personalizada	54.27%	84.76%
		Telefónica	56.41%	82.25%
		Internet	24.30%	47.77%
	Rural	Personalizada	54.62%	79.46%
		Telefónica	54.34%	79.78%
		Internet	21.95%	44.51%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	81.42%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	66.02%	
		Internet Quejas y Solicitudes	25.02%	
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	74.92%	
Telefónica Quejas y Solicitudes		62.10%		
Internet Quejas y Solicitudes		22.37%		

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	9.04
			Telefónica	N/A	1.73
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	17.23
			Telefónica	N/A	3.16
Internet	N/A		S/R		
2.4.2	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:04:45	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		
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:02:13	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		
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:45	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Internet	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	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Internet	S/R		N/A		
2.4.6	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.83	N/A
			Telefónica	1.72	N/A
			Internet	1.89	N/A
		Rural	Personalizada	1.64	N/A
			Telefónica	1.65	N/A
Internet	1.65		N/A		
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.13
			Telefónica	N/A	1.11
			Internet	N/A	1.60
		Rural	Personalizada	N/A	1.85
			Telefónica	N/A	1.84
Internet	N/A		1.77		
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	3.21
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
Internet	N/A		S/R		
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:06:33	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		
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	89.11	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		

2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	180.80%
			Telefónica	N/A	34.60%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	172.30%
			Telefónica	N/A	31.60%
			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	7.92%	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	14.78%	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	35.00%	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	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		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	36.60%	N/A
			Telefónica	34.40%	N/A
			Internet	37.80%	N/A
		Rural	Personalizada	16.40%	N/A
			Telefónica	16.50%	N/A
			Internet	16.50%	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	56.50%
			Telefónica	N/A	55.50%
			Internet	N/A	80.00%
		Rural	Personalizada	N/A	61.67%
			Telefónica	N/A	61.33%
			Internet	N/A	59.00%
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	21.40%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			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	10.92%	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	185.65%	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
2.6	Percepción del servicio			91.67%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro