

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: Mayo

Tabla I

| Año: 2022 | | 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 | 7.02 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | S/R | S/R | S/R | 4.22 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| 2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | hora | Urbana | 00:09:54 | 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 | 00:00:51 | 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 | 00:27:44 | 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 | 27.23 | S/R | S/R | 5.11 | S/R | S/R | S/R | 3.22 | S/R |
| | | Rural | 6.36 | S/R | S/R | 4.78 | S/R | S/R | S/R | 1.23 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 30.97 | S/R | S/R | 30.81 | S/R | S/R | S/R | 3.80 | S/R |
| | | Rural | 30.93 | S/R | S/R | 30.21 | S/R | S/R | S/R | 8.98 | S/R |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día | Urbana | 15.26 | S/R | S/R | 23.35 | S/R | S/R | S/R | 21.03 | S/R |
| | | Rural | 10.07 | S/R | S/R | 18.82 | S/R | S/R | S/R | 13.10 | S/R |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales | hora | Urbana | 01:08:59 | 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 |
| 10. Notificación de interrupción programada del servicio | hora | Urbana | 168.73 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | 168.42 | 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: Mayo

| Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" | | | | |
|--|----------|------------------------------------|--------|-------------|
| Año: 2022 | | | | |
| Mes: Mayo | | | | |
| CFE Suministrador de Servicios Básicos | | | | |
| Nombre del Indicador | Servicio | Modalidad de presentación | Quejas | Solicitudes |
| 2.1 | Urbano | Personalizada | 0.73 | 4.76 |
| | | Telefónica | 2.68 | 1.63 |
| | | Internet | 1.60 | 0.03 |
| | Rural | Personalizada | 0.59 | 2.20 |
| | | Telefónica | 1.39 | 0.70 |
| | | Internet | 0.79 | 0.01 |
| | Urbano | Total de quejas y solicitudes | 5.01 | |
| | Rural | Total de quejas y solicitudes | 2.77 | |
| 2.2 | Urbano | Sector fuera | 0.36 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.22 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.03 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.2 | N/A |
| | Rural | Sector fuera | 0.36 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.11 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.01 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.18 | N/A |
| 2.3 | Urbano | Personalizada | 59.76% | 82.94% |
| | | Telefónica | 58.40% | 82.28% |
| | | Internet | 30.75% | 48.14% |
| | Rural | Personalizada | 60.33% | 79.25% |
| | | Telefónica | 59.75% | 80.32% |
| | | Internet | 33.43% | 42.68% |
| | Urbano | Personalizada Quejas y Solicitudes | 79.85% | |
| | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 67.44% | |
| | | Internet Quejas y Solicitudes | 31.08% | |
| | Rural | Personalizada Quejas y Solicitudes | 75.28% | |
| Telefónica Quejas y Solicitudes | | 66.61% | | |
| Internet Quejas y Solicitudes | | 33.56% | | |

| | | | | | |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico | Urbano | Personal | N/A | 1.45 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.31 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 1.86 |
| 2.4.2 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | Urbano | Personal | 00:03:52 | 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 | 00:03:26 | 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 | 00:00:49 | 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 | 00:07:59 | 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 | 1.73 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.57 | N/A |
| | | | Internet | 1.43 | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 1.61 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.78 | N/A |
| 2.4.7 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | Urbano | Personalizada | N/A | 1.04 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.03 |
| | | | Internet | N/A | 1.09 |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 1.70 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.63 |
| 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 | 3.68 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 3.20 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| 2.4.9 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales | Urbano | Personal | 00:07:09 | 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 | 70.72 | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 79.49 | 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 | 28.97% |
| | | | Telefónica | N/A | 26.20% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 18.63% |
| | | | 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 | 6.45% | 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 |
| 2.5.3 | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal | Urbano | Personal | 22.84% | 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 | 16.33% | 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 | 0.28% | 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 | 34.54% | N/A |
| | | | Telefónica | 31.36% | N/A |
| | | | Internet | 28.69% | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 16.07% | N/A |
| | | | Telefónica | 17.75% | N/A |
| | | | Internet | 23.14% | 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 | 52.11% |
| | | | Telefónica | N/A | 51.67% |
| | | | Internet | N/A | 54.57% |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 56.64% |
| | | | Telefónica | N/A | 54.41% |
| | | | Internet | N/A | 76.40% |
| 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 | 24.56% |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 21.35% |
| | | | 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 | 11.91% | 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 | 147.33% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 165.60% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| 2.6 | Percepción del servicio | | | 91.55% | |

| |
|------------------|
| N/A No aplica |
| S/R Sin Registro |