

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

Mes: Octubre

Tabla I											
Año: 2023			Octubre								
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	13.88	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	8.38	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:05:15	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	01:45:00	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
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	13.02	S/R	S/R	11.21	S/R	S/R	S/R	1.06	S/R
		Rural	8.66	S/R	S/R	4.18	S/R	S/R	S/R	1.35	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	31.00	S/R	S/R	30.95	S/R	S/R	S/R	8.23	S/R
		Rural	30.99	S/R	S/R	30.93	S/R	S/R	S/R	18.95	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	17.87	S/R	S/R	46.93	S/R	S/R	S/R	52.20	S/R
		Rural	15.12	S/R	S/R	23.05	S/R	S/R	S/R	30.22	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:32:20	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	169.36	S/R	S/R	120.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.23	S/R	S/R	48.98	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: 2023

Mes: Octubre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2023					
Mes: Octubre					
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	0.81	7.21
			Telefónica	2.65	1.49
			Internet	0.94	S/R
		Rural	Personalizada	0.63	3.51
			Telefónica	1.90	0.83
			Internet	0.61	0.00
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	4.41	
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.14			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.25	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.14	N/A
		Rural	Sector fuera	0.34	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	63.53%	88.75%
			Telefónica	63.82%	82.97%
			Internet	43.09%	83.85%
		Rural	Personalizada	65.69%	83.49%
			Telefónica	65.41%	81.24%
			Internet	43.52%	79.73%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	86.19%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	70.72%	
			Internet Quejas y Solicitudes	43.24%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	80.77%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	70.21%				
Internet Quejas y Solicitudes	43.61%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.80
			Telefónica	N/A	1.48
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	2.70
			Telefónica	N/A	1.93
			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	00:03:50	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	00:03:52	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			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	00:16:00	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.5	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	1.64	N/A
			Telefónica	1.51	N/A
			Internet	1.52	N/A
		Rural	Personalizada	1.66	N/A
			Telefónica	1.81	N/A
			Internet	0.62	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	0.41
			Telefónica	N/A	1.40
			Internet	N/A	1.46
		Rural	Personalizada	N/A	1.17
			Telefónica	N/A	2.03
			Internet	N/A	2.50
2.4.8	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	4.82
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	4.63
			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	00:07:49	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	85.40	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	82.48	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	35.98%
			Telefónica	N/A	29.68%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	27.03%
			Telefónica	N/A	19.34%
			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	6.39%	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	25.78%	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	320.00%	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	S/R	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	32.72%	N/A
			Telefónica	30.27%	N/A
			Internet	30.41%	N/A
		Rural	Personalizada	16.59%	N/A
			Telefónica	18.09%	N/A
			Internet	6.20%	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	20.48%
			Telefónica	N/A	70.14%
			Internet	N/A	72.96%
		Rural	Personalizada	N/A	38.95%
			Telefónica	N/A	67.70%
			Internet	N/A	83.22%
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	32.15%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	30.90%
			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	13.04%	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	177.92%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	171.83%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio		S/R		

N/A No aplica
S/R Sin Registro