

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: Noviembre

Tabla I											
Año: 2022			Noviembre								
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	6.95	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	1.81	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:08:56	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	00:00:47	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	00:42:25	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
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	17.77	S/R	S/R	4.00	S/R	S/R	S/R	1.80	S/R
		Rural	6.88	S/R	S/R	10.08	S/R	S/R	S/R	3.18	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.92	S/R	S/R	30.17	S/R	S/R	S/R	26.28	S/R
		Rural	30.80	S/R	S/R	30.30	S/R	S/R	S/R	16.03	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	18.14	S/R	S/R	27.06	S/R	S/R	S/R	71.32	S/R
		Rural	13.14	S/R	S/R	22.92	S/R	S/R	S/R	20.95	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	03:44:24	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	167.89	S/R	S/R	138.69	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.4	S/R	S/R	48.18	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: Noviembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2022					
Mes: Noviembre					
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	0.44	4.52
			Telefónica	2.25	1.55
			Internet	0.78	0.03
		Rural	Personalizada	0.34	2.15
			Telefónica	1.19	0.70
			Internet	0.39	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	3.47	
Rural	Total de quejas y solicitudes	1.92			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.21	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.14	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
		Rural	Sector fuera	0.23	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	64.06%	81.22%
			Telefónica	60.35%	82.87%
			Internet	35.99%	53.68%
		Rural	Personalizada	63.73%	77.20%
			Telefónica	61.84%	81.11%
			Internet	38.38%	46.38%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.69%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	69.52%	
			Internet Quejas y Solicitudes	36.58%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	75.36%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	69.01%				
Internet Quejas y Solicitudes	38.55%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.03
			Telefónica	N/A	1.28
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			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	00:06:35	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	00:03:40	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	00:00:43	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	00:02:01	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	1.37	N/A
			Telefónica	1.36	N/A
			Internet	1.21	N/A
		Rural	Personalizada	1.98	N/A
			Telefónica	1.73	N/A
			Internet	0.60	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.05
			Telefónica	N/A	1.13
			Internet	N/A	2.07
		Rural	Personalizada	N/A	1.69
			Telefónica	N/A	1.68
			Internet	N/A	0.81
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	4.20
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	4.26
			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	00:07:36	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	81.53	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	83.38	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	20.58%
			Telefónica	N/A	25.67%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			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	10.97%	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	24.44%	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	14.33%	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	0.07%	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	27.40%	N/A
			Telefónica	27.13%	N/A
			Internet	24.14%	N/A
		Rural	Personalizada	19.83%	N/A
			Telefónica	17.31%	N/A
			Internet	5.99%	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	52.39%
			Telefónica	N/A	56.74%
			Internet	N/A	103.46%
		Rural	Personalizada	N/A	56.42%
			Telefónica	N/A	55.99%
			Internet	N/A	27.12%
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	27.98%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	28.39%
			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	12.66%	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	169.85%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	173.71%	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