

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

Anual

Tabla I

Año: 2023											
Nombre del trámite	Unidad	Población	Anual								
			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	30.17	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	29.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:13:33	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	07:29:19	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	01:17:56	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
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	21.29	S/R	S/R	17.18	S/R	S/R	S/R	8.03	S/R
		Rural	23.05	S/R	S/R	21.13	S/R	S/R	S/R	22.22	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	31.00	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	21.38	S/R
		Rural	31.00	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	30.03	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	43.17	S/R	S/R	341.28	S/R	S/R	S/R	127.18	S/R
		Rural	94.72	S/R	S/R	107.99	S/R	S/R	S/R	177.25	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	22:59:59	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	173.59	S/R	S/R	121.03	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	177.69	S/R	S/R	116.44	S/R	S/R	S/R	95.16	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

Anual

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2023				
Anual				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.58	5.44
		Telefónica	2.71	1.56
		Internet	0.99	0.03
	Rural	Personalizada	0.50	2.71
		Telefónica	1.79	0.82
		Internet	0.61	0.01
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.31	
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.44		
2.2	Urbano	Sector fuera	0.28	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.14	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	0.1	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.12	N/A
2.3	Urbano	Personalizada	63.00%	84.41%
		Telefónica	62.49%	81.72%
		Internet	37.00%	56.98%
	Rural	Personalizada	65.52%	79.97%
		Telefónica	65.19%	80.58%
		Internet	40.04%	51.86%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	82.33%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	69.51%	
		Internet Quejas y Solicitudes	37.50%	
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	77.72%	
Telefónica Quejas y Solicitudes		70.01%		
Internet Quejas y Solicitudes		40.24%		

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.97
			Telefónica	N/A	1.78
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.31
			Telefónica	N/A	3.32
			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	00:05:10	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	00:03:48	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	00:01:05	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	00:01:46	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	1.61	N/A
			Telefónica	1.85	N/A
			Internet	1.64	N/A
		Rural	Personalizada	1.88	N/A
			Telefónica	1.67	N/A
			Internet	1.23	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	0.73
			Telefónica	N/A	1.28
			Internet	N/A	1.35
		Rural	Personalizada	N/A	1.52
			Telefónica	N/A	1.90
			Internet	N/A	1.89
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	4.92
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.42
			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	00:07:47	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	84.23	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	80.54	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	39.35%
			Telefónica	N/A	35.58%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	33.08%
			Telefónica	N/A	33.20%
			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	8.61%	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	25.34%	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	21.67%	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	0.06%	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	32.16%	N/A
			Telefónica	37.09%	N/A
			Internet	32.90%	N/A
		Rural	Personalizada	18.75%	N/A
			Telefónica	16.73%	N/A
			Internet	12.32%	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	36.25%
			Telefónica	N/A	64.02%
			Internet	N/A	67.38%
		Rural	Personalizada	N/A	50.80%
			Telefónica	N/A	63.20%
			Internet	N/A	63.13%
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	32.80%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	36.13%
			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	12.96%	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	175.48%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	167.79%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			80.24%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro