

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021

Mes: 4to Trimestre

Tabla I

Año: 2021		4to Trimestre									
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	22.05	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	10.20	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:06:47	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
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	00:03:45	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	24.79	S/R	S/R	12.22	S/R	S/R	S/R	12.83	S/R
		Rural	47.21	S/R	S/R	9.07	S/R	S/R	S/R	4.64	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.99	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	29.14	S/R
		Rural	30.99	S/R	S/R	30.38	S/R	S/R	S/R	12.96	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	34.18	S/R	S/R	48.99	S/R	S/R	S/R	26.02	S/R
		Rural	18.00	S/R	S/R	47.18	S/R	S/R	S/R	49.29	8.90
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:41:48	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	573.3	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	682.25	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: 4to Trimestre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2021				
Mes: 4to Trimestre				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	5.87	13.99
		Telefónica	5.18	4.43
		Internet	2.76	0.09
	Rural	Personalizada	3.00	6.47
		Telefónica	2.79	1.98
		Internet	1.26	0.03
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	13.81	
Rural	Total de quejas y solicitudes	7.01		
2.2	Urbano	Sector fuera	0.66	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.42	N/A
		Falso contacto de distribución	0.06	N/A
		Improcedentes	0.42	N/A
	Rural	Sector fuera	0.72	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.18	N/A
		Falso contacto de distribución	0.03	N/A
		Improcedentes	0.39	N/A
2.3	Urbano	Personalizada	39.24%	82.51%
		Telefónica	56.48%	82.21%
		Internet	27.77%	44.38%
	Rural	Personalizada	42.25%	77.41%
		Telefónica	55.63%	79.35%
		Internet	25.07%	40.88%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	69.72%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	68.33%	
		Internet Quejas y Solicitudes	28.36%	
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	66.32%	
Telefónica Quejas y Solicitudes		65.52%		
Internet Quejas y Solicitudes		25.48%		

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	3.13
			Telefónica	N/A	3.75
			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	00:03:49	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
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:03:18	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	00:01:26	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	1.59	N/A
			Telefónica	1.54	N/A
			Internet	1.54	N/A
		Rural	Personalizada	1.56	N/A
			Telefónica	1.66	N/A
			Internet	1.55	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.21
			Telefónica	N/A	1.21
			Internet	N/A	1.45
		Rural	Personalizada	N/A	1.91
			Telefónica	N/A	1.92
			Internet	N/A	2.18
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	3.97
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.67
			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	00:08:14	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	139.61	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	146.73	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	62.65%
			Telefónica	N/A	74.99%
			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	6.36%	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	21.97%	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
2.5.4	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	28.67%	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	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	31.77%	N/A
			Telefónica	30.87%	N/A
			Internet	30.87%	N/A
		Rural	Personalizada	15.63%	N/A
			Telefónica	16.55%	N/A
			Internet	15.47%	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	60.64%
			Telefónica	N/A	60.36%
			Internet	N/A	72.48%
		Rural	Personalizada	N/A	63.50%
			Telefónica	N/A	64.14%
			Internet	N/A	72.55%
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	26.44%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	24.48%
			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	13.71%	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	290.85%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	305.69%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			91.91%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro