

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

Mes: Enero

Tabla I											
Año: 2023	Enero										
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	28.36	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	1.89	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	00:14:26	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	00:32:44	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	12.99	S/R	S/R	17.18	S/R	S/R	S/R	2.78	S/R
		Rural	15.16	S/R	S/R	8.92	S/R	S/R	S/R	3.45	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.32	S/R	S/R	30.22	S/R	S/R	S/R	6.03	S/R
		Rural	30.93	S/R	S/R	30.39	S/R	S/R	S/R	7.87	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	14.03	S/R	S/R	56.09	S/R	S/R	S/R	61.91	S/R
		Rural	94.72	S/R	S/R	44.83	S/R	S/R	S/R	76.73	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:17:47	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	171.67	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.01	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: 2023

Mes: Enero

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2023					
Mes: Enero					
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	0.45	4.80
			Telefónica	2.23	1.66
			Internet	0.72	0.04
		Rural	Personalizada	0.35	2.29
			Telefónica	1.14	0.78
			Internet	0.36	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	3.39	
Rural	Total de quejas y solicitudes	1.85			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.20	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.13	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
		Rural	Sector fuera	0.21	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.08	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	66.74%	80.65%
			Telefónica	63.37%	82.88%
			Internet	38.49%	63.57%
		Rural	Personalizada	68.29%	77.26%
			Telefónica	66.15%	81.79%
			Internet	44.45%	60.61%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.46%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.70%	
			Internet Quejas y Solicitudes	39.84%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.08%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	72.52%				
Internet Quejas y Solicitudes	45.05%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	2.43
			Telefónica	N/A	3.56
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	1.38
			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	00:05:07	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	00:03:33	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	00:00:32	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	00:01:56	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	1.55	N/A
			Telefónica	1.40	N/A
			Internet	1.01	N/A
		Rural	Personalizada	1.42	N/A
			Telefónica	1.79	N/A
			Internet	1.02	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	1.09
			Internet	N/A	0.95
		Rural	Personalizada	N/A	1.75
			Telefónica	N/A	1.78
			Internet	N/A	1.88
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	3.77
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.96
			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	00:07:37	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	84.90	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	86.80	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	48.65%
			Telefónica	N/A	71.18%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	13.78%
			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	8.54%	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	23.71%	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
2.5.4	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	10.67%	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	0.07%	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	30.97%	N/A
			Telefónica	28.00%	N/A
			Internet	20.24%	N/A
		Rural	Personalizada	14.19%	N/A
			Telefónica	17.91%	N/A
			Internet	10.17%	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	52.71%
			Telefónica	N/A	54.46%
			Internet	N/A	47.29%
		Rural	Personalizada	N/A	58.30%
			Telefónica	N/A	59.22%
			Internet	N/A	62.55%
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	25.16%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	26.41%
			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	12.70%	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	176.88%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	180.83%	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