

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

Mes: Agosto

Tabla I

Año: 2023											
Nombre del trámite	Unidad	Población	Agosto								
			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	13.18	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	11.60	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:04:39	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	02:56:32	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	00:37:14	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	11.06	S/R	S/R	7.42	S/R	S/R	S/R	3.29	S/R
		Rural	17.08	S/R	S/R	6.26	S/R	S/R	S/R	3.40	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.96	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	14.17	S/R
		Rural	30.98	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	5.91	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	20.82	S/R	S/R	76.95	S/R	S/R	S/R	32.06	S/R
		Rural	14.11	S/R	S/R	101.00	S/R	S/R	S/R	177.25	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:30:07	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	168.85	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	169.56	S/R	S/R	116.44	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: Agosto

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2023					
Mes: Agosto					
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	0.91	5.65
			Telefónica	3.46	1.65
			Internet	1.31	0.03
		Rural	Personalizada	0.76	2.97
			Telefónica	2.53	0.93
			Internet	0.88	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.68	
Rural	Total de quejas y solicitudes	4.16			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.37	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.17	N/A
			Falso contacto de distribución	0.04	N/A
			Improcedentes	0.18	N/A
		Rural	Sector fuera	0.48	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.16	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	58.84%	82.12%
			Telefónica	61.58%	79.25%
			Internet	34.36%	26.35%
		Rural	Personalizada	62.48%	76.53%
			Telefónica	64.09%	77.66%
			Internet	37.64%	24.92%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.90%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.29%	
			Internet Quejas y Solicitudes	34.20%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	73.66%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	67.76%				
Internet Quejas y Solicitudes	37.46%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.77
			Telefónica	N/A	1.57
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	2.81
			Telefónica	N/A	11.60
			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	00:04:12	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	00:04:04	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
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:36	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	00:02:33	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	1.82	N/A
			Telefónica	1.47	N/A
			Internet	1.06	N/A
		Rural	Personalizada	2.52	N/A
			Telefónica	1.61	N/A
			Internet	1.43	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	0.95
			Telefónica	N/A	1.51
			Internet	N/A	1.08
		Rural	Personalizada	N/A	1.83
			Telefónica	N/A	2.10
			Internet	N/A	1.21
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	4.50
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.48
			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	00:07:51	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	95.03	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	84.37	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	35.30%
			Telefónica	N/A	31.41%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	28.08%
			Telefónica	N/A	116.02%
			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	7.00%	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	27.12%	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	32.00%	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	0.09%	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	36.46%	N/A
			Telefónica	29.39%	N/A
			Internet	21.21%	N/A
		Rural	Personalizada	25.20%	N/A
			Telefónica	16.09%	N/A
			Internet	14.28%	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	47.55%
			Telefónica	N/A	75.63%
			Internet	N/A	53.96%
		Rural	Personalizada	N/A	60.92%
			Telefónica	N/A	69.92%
			Internet	N/A	40.44%
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	29.98%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	36.51%
			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	13.08%	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	197.98%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	175.77%	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