

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021

Mes: 3er Trimestre

Tabla I											
Año: 2021	3er 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	20.33	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	1.22	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:09:50	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	00:04:00	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	21.42	S/R	S/R	20.06	S/R	S/R	S/R	3.84	S/R
		Rural	28.18	S/R	S/R	18.23	S/R	S/R	S/R	4.96	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	28.86	S/R
		Rural	30.98	S/R	S/R	31.00	S/R	S/R	S/R	28.08	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	28.36	S/R	S/R	65.99	S/R	S/R	S/R	44.94	S/R
		Rural	15.07	S/R	S/R	23.86	S/R	S/R	S/R	17.79	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:20:23	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	898.00	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
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: 3er Trimestre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2021					
Mes: 3er Trimestre					
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	0.77	5.01
			Telefónica	3.52	1.98
			Internet	1.20	0.04
		Rural	Personalizada	0.61	2.37
			Telefónica	2.22	0.88
			Internet	0.56	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.49	
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.39			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.39	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.16	N/A
			Falso contacto de distribución	0.04	N/A
			Improcedentes	0.23	N/A
		Rural	Sector fuera	0.49	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
Improcedentes	0.25	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	54.93%	82.35%
			Telefónica	55.74%	82.47%
			Internet	26.40%	47.82%
		Rural	Personalizada	53.29%	76.32%
			Telefónica	53.51%	78.33%
			Internet	23.46%	45.89%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.69%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	65.37%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.02%	
			Personalizada Quejas y Solicitudes	71.59%	
Rural	Telefónica Quejas y Solicitudes	60.57%			
	Internet Quejas y Solicitudes	23.93%			

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	2.97
			Telefónica	N/A	3.13
			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	00:05:36	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
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:03:11	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	00:01:52	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	S/R
			Telefónica	S/R	S/R
			Internet	S/R	S/R
		Rural	Personal	S/R	S/R
			Telefónica	S/R	S/R
			Internet	S/R	S/R
2.4.6	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.48	N/A
			Telefónica	1.75	N/A
			Internet	1.68	N/A
		Rural	Personalizada	1.55	N/A
			Telefónica	1.75	N/A
			Internet	1.12	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.27
			Telefónica	N/A	1.39
			Internet	N/A	1.47
		Rural	Personalizada	N/A	1.93
			Telefónica	N/A	1.99
			Internet	N/A	1.92
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	3.49
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.13
			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	00:07:01	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	90.18	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

2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	59.45%
			Telefónica	N/A	62.53%
			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	9.33%	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	21.22%	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	37.44%	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	29.67%	N/A
			Telefónica	35.06%	N/A
			Internet	33.51%	N/A
		Rural	Personalizada	15.52%	N/A
			Telefónica	17.46%	N/A
			Internet	11.18%	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	63.56%
			Telefónica	N/A	69.74%
			Internet	N/A	73.71%
		Rural	Personalizada	N/A	64.35%
			Telefónica	N/A	66.33%
			Internet	N/A	63.89%
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	23.26%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	20.86%
			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	11.69%	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	187.88%	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
2.6	Percepción del servicio			92.18%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro