

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

4to Trimestre

Tabla I											
Año: 2023			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	24.23	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	11.08	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:10:36	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	01:45:03	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	21.29	S/R	S/R	17.03	S/R	S/R	S/R	1.96	S/R
		Rural	23.05	S/R	S/R	8.11	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	30.98	S/R	S/R	S/R	15.84	S/R
		Rural	31.00	S/R	S/R	30.93	S/R	S/R	S/R	18.95	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	34.78	S/R	S/R	62.97	S/R	S/R	S/R	52.20	S/R
		Rural	34.91	S/R	S/R	75.11	S/R	S/R	S/R	64.06	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	169.36	S/R	S/R	120.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.55	S/R	S/R	48.98	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
 4to Trimestre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2023					
4to 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	0.61	6.12
			Telefónica	2.42	1.48
			Internet	0.85	S/R
		Rural	Personalizada	0.49	3.00
			Telefónica	1.71	0.82
			Internet	0.56	S/R
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.48	
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.58			
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	0.12	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Rural	Sector fuera	0.27	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	64.32%	88.14%
			Telefónica	63.93%	82.83%
			Internet	43.24%	83.22%
		Rural	Personalizada	66.43%	82.43%
			Telefónica	65.43%	80.90%
			Internet	43.58%	79.51%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	85.97%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.11%	
			Internet Quejas y Solicitudes	43.34%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	80.20%
Telefónica Quejas y Solicitudes	70.45%				
Internet Quejas y Solicitudes	43.63%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.80
			Telefónica	N/A	1.57
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.75
			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	00:05:27	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	00:04:01	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
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:00:15	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	1.79	N/A
			Telefónica	1.45	N/A
			Internet	3.20	N/A
		Rural	Personalizada	2.25	N/A
			Telefónica	1.83	N/A
			Internet	1.29	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	0.42
			Telefónica	N/A	1.23
			Internet	N/A	2.31
		Rural	Personalizada	N/A	1.24
			Telefónica	N/A	1.83
			Internet	N/A	2.44
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	5.27
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.16
			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	00:08:15	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	83.98	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	84.09	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	35.93%
			Telefónica	N/A	31.37%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	27.50%
			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	9.09%	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	26.74%	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	5.00%	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	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.6	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	35.87%	N/A
			Telefónica	29.03%	N/A
			Internet	63.93%	N/A
		Rural	Personalizada	22.52%	N/A
			Telefónica	18.34%	N/A
			Internet	12.90%	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	21.08%
			Telefónica	N/A	61.65%
			Internet	N/A	115.60%
		Rural	Personalizada	N/A	41.43%
			Telefónica	N/A	61.09%
			Internet	N/A	81.29%
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	35.15%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	34.37%
			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	13.74%	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	174.96%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	175.19%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			80.34%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro