

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: Enero

Tabla I

Año: 2022		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	9.15	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	19.18	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:13:28	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	00:01:48	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
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	00:07:42	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	19.10	S/R	S/R	6.31	S/R	S/R	S/R	3.88	S/R
		Rural	9.02	S/R	S/R	6.40	S/R	S/R	S/R	1.95	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.90	S/R	S/R	30.90	S/R	S/R	S/R	6.26	S/R
		Rural	30.95	S/R	S/R	30.15	S/R	S/R	S/R	5.15	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	95.15	S/R	S/R	38.77	S/R	S/R	S/R	28.29	S/R
		Rural	14.03	S/R	S/R	93.91	S/R	S/R	S/R	25.90	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:06:09	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	358.63	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	489.77	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: 2022

Mes: Enero

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2022					
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	2.43	4.47
			Telefónica	1.62	1.32
			Internet	1.05	0.03
		Rural	Personalizada	1.31	2.22
			Telefónica	0.81	0.64
			Internet	0.50	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.10	
Rural	Total de quejas y solicitudes	2.63			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.22	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.17	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
		Rural	Sector fuera	0.23	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	37.62%	83.04%
			Telefónica	55.29%	82.15%
			Internet	26.61%	38.92%
		Rural	Personalizada	39.44%	78.69%
			Telefónica	56.20%	79.97%
			Internet	24.04%	39.19%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	67.03%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.32%	
			Internet Quejas y Solicitudes	26.92%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	64.13%
Telefónica Quejas y Solicitudes	66.64%				
Internet Quejas y Solicitudes	24.34%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	3.42
			Telefónica	N/A	2.22
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	0.57
2.4.2	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:06:20	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:02:59	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	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	00:01:43	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	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	00:02:22	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.6	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.57	N/A
			Telefónica	1.50	N/A
			Internet	1.57	N/A
		Rural	Personalizada	1.64	N/A
			Telefónica	1.35	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.01
			Telefónica	N/A	1.09
			Internet	N/A	1.36
		Rural	Personalizada	N/A	1.73
			Telefónica	N/A	1.74
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	3.39
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.22
			Telefónica	N/A	S/R
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:06:11	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	137.02	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	147.04	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	68.43%
			Telefónica	N/A	44.45%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	5.74%
			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	10.56%	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	19.92%	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	34.33%	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	47.33%	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	31.37%	N/A
			Telefónica	29.97%	N/A
			Internet	31.34%	N/A
		Rural	Personalizada	16.38%	N/A
			Telefónica	13.46%	N/A
			Internet	12.62%	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	50.59%
			Telefónica	N/A	54.73%
			Internet	N/A	68.24%
		Rural	Personalizada	N/A	57.81%
			Telefónica	N/A	58.16%
			Internet	N/A	53.89%
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	22.61%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	21.45%
			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	10.30%	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	285.46%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	306.33%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			93.16%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro