

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

Mes: Febrero

Tabla I											
Año: 2023	Febrero										
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	19.07	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	4.98	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:05:48	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
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	00:13:14	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
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	00:42:21	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	6.32	S/R	S/R	4.28	S/R	S/R	S/R	1.03	S/R
		Rural	6.02	S/R	S/R	19.14	S/R	S/R	S/R	5.11	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.96	S/R	S/R	27.29	S/R	S/R	S/R	5.10	S/R
		Rural	30.99	S/R	S/R	29.89	S/R	S/R	S/R	22.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	22.86	S/R	S/R	111.85	S/R	S/R	S/R	88.93	S/R
		Rural	13.82	S/R	S/R	106.76	S/R	S/R	S/R	99.80	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:23:49	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	167.78	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	168.92	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: Febrero

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2023					
Mes: Febrero					
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	0.38	4.33
			Telefónica	2.12	1.47
			Internet	0.66	0.04
		Rural	Personalizada	0.30	2.13
			Telefónica	1.11	0.72
			Internet	0.34	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	3.15	
Rural	Total de quejas y solicitudes	1.75			
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	0.11	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Rural	Improcedentes	0.1	N/A
			Sector fuera	0.21	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
Improcedentes	0.07	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	66.07%	81.10%
			Telefónica	63.43%	82.12%
			Internet	37.47%	64.00%
		Rural	Personalizada	68.60%	77.95%
			Telefónica	67.05%	81.76%
			Internet	42.88%	55.71%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.90%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.08%	
			Internet Quejas y Solicitudes	38.87%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.79%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	72.84%				
Internet Quejas y Solicitudes	43.32%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	2.88
			Telefónica	N/A	1.02
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	0.81
			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	00:03:28	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	00:03:30	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
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:00:35	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	00:01:45	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	1.47	N/A
			Telefónica	1.35	N/A
			Internet	1.69	N/A
		Rural	Personalizada	1.75	N/A
			Telefónica	1.43	N/A
			Internet	1.03	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	0.97
			Internet	N/A	1.03
		Rural	Personalizada	N/A	1.59
			Telefónica	N/A	1.62
			Internet	N/A	1.57
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	4.44
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	4.81
			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	00:07:39	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	77.89	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	71.95	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	57.68%
			Telefónica	N/A	20.47%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	8.13%
			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	5.78%	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	23.32%	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	11.67%	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	0.06%	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	29.41%	N/A
			Telefónica	26.90%	N/A
			Internet	33.78%	N/A
		Rural	Personalizada	17.47%	N/A
			Telefónica	14.34%	N/A
			Internet	10.28%	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	47.71%
			Telefónica	N/A	48.60%
			Internet	N/A	51.25%
		Rural	Personalizada	N/A	53.03%
			Telefónica	N/A	54.05%
			Internet	N/A	52.27%
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	29.57%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	32.03%
			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	12.76%	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	162.27%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	149.90%	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