

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: Febrero

Tabla I

Año: 2022		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	7.84	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	4.01	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	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
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	00:01:21	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
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	00:29:46	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	10.19	S/R	S/R	8.02	S/R	S/R	S/R	2.83	S/R
		Rural	14.16	S/R	S/R	4.79	S/R	S/R	S/R	0.70	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.15	S/R	S/R	30.08	S/R	S/R	S/R	17.23	S/R
		Rural	30.97	S/R	S/R	27.57	S/R	S/R	S/R	5.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	16.77	S/R	S/R	29.01	S/R	S/R	S/R	21.22	S/R
		Rural	16.14	S/R	S/R	21.20	S/R	S/R	S/R	21.02	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:17:21	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	169.49	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	168.9	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: Febrero

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2022					
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	0.57	4.53
			Telefónica	2.17	1.45
			Internet	0.83	0.03
		Rural	Personalizada	0.41	2.21
			Telefónica	1.03	0.67
			Internet	0.38	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	3.57	
Rural	Total de quejas y solicitudes	1.82			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.21	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.14	N/A
		Rural	Sector fuera	0.23	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.05	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	59.84%	83.04%
			Telefónica	56.31%	82.37%
			Internet	30.48%	49.96%
		Rural	Personalizada	61.46%	79.56%
			Telefónica	58.00%	80.45%
			Internet	30.99%	41.92%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	80.46%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	66.74%	
			Internet Quejas y Solicitudes	31.07%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.73%
Telefónica Quejas y Solicitudes	66.85%				
Internet Quejas y Solicitudes	31.27%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	1.91
			Telefónica	N/A	2.33
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	3.62
			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	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
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:02:48	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	00:01:19	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	00:05:24	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	1.61	N/A
			Telefónica	1.42	N/A
			Internet	1.61	N/A
		Rural	Personalizada	1.83	N/A
			Telefónica	1.64	N/A
			Internet	2.42	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.00
			Telefónica	N/A	1.04
			Internet	N/A	0.96
		Rural	Personalizada	N/A	1.66
			Telefónica	N/A	1.74
			Internet	N/A	1.67
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	3.72
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	2.73
			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	00:06:50	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	85.24	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	83.20	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	38.26%
			Telefónica	N/A	46.53%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	36.19%
			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	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	18.72%	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	26.33%	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	0.19%	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	32.29%	N/A
			Telefónica	28.36%	N/A
			Internet	32.14%	N/A
		Rural	Personalizada	18.34%	N/A
			Telefónica	16.40%	N/A
			Internet	24.23%	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	49.77%
			Telefónica	N/A	51.92%
			Internet	N/A	47.89%
		Rural	Personalizada	N/A	55.27%
			Telefónica	N/A	57.92%
			Internet	N/A	55.70%
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	24.83%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	18.18%
			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	11.40%	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	177.58%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	173.33%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			93.28%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro