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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021 Mes: Marzo

				Tabla	l						
Año: 2021							Marzo				
Nombre del trámite	Unidad	Población	ación Residencial		Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
Atención a solicitud de instalación de	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	25.37	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de	hora	Urbana	00:09:35	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
dispositivo o saldo en Prepago		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	minuto	Urbana	00:14:59	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personal previa cita		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
. Tiempo de espera para recibir atención vía	minuto	Urbana	00:03:01	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
telefónica		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	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
electrónicos		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Atención a inconformidad por monto	día	Urbana	14.8	S/R	S/R	6.12	S/R	S/R	S/R	3.89	S/R
facturado		Rural	29.01	S/R	S/R	5.75	S/R	S/R	S/R	2.26	3.18
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	30.89	S/R	S/R	30.63	S/R	S/R	S/R	12.38	S/R
nuevo contrato		Rural	30.96	S/R	S/R	27.41	S/R	S/R	S/R	29.9	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del	día	Urbana	23.00	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
. Atención a solicitud de corrección de datos	hora	Urbana	01:12:29	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personales		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada	hora	Urbana	341.5	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
del servicio		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: Marzo

	Informe mensual de "Métricas d	e calidad del s	ervicio de Suminis	tro Básico"	
		Año: 2021			
		Mes: Marzo			
	CFE Suministr	ador de Servio	cios Básicos		
	Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
			Personalizada	0.56	5.93
		Urbano	Telefónica	2.63	2.28
			Internet	0.85	0.04
	Número de solicitudes y quejas	Rural	Personalizada	0.40	2.78
2.1	recibidas por cada 1000		Telefónica	1.36	1.01
	habitantes		Internet	0.36	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	4.03	
		Rural	Total de quejas y solicitudes		
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes		Sector fuera	0.3	N/A
		Urbano	Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
2.2			Improcedentes	0.15	N/A
		Rural Urbano Rural	Sector fuera	0.3	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.05	N/A
			Falso contacto	0.01	N/A
			de distribución	0.45	N1/A
			Improcedentes	0.15	N/A
			Personalizada	56.72%	83.23%
			Telefónica	57.98%	81.65%
			Internet	27.38%	48.42%
			Personalizada	59.05%	78.26%
		Rurai	Telefónica	57.34%	78.96%
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Internet	26.90%	47.10%
2.3		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	80.96%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	68.97%	
			Internet Quejas y Solicitudes	28.35%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	75.38%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	66.57%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.62%	

F				N//A	5.00
	Tiempo promedio de atención de	Urbana	Personal	N/A	5.03
	solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	6.6
2.4.1	Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para	Rural	Internet	N/A	S/R
			Personal	N/A	S/R
	vehiculo electrico		Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4.2		Urbano	Personal	00:04:18	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Telefónica	S/R	N/A
	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención a solicitud de reposición		Personal	S/R	N/A
	de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tianna nama dia da	Urbano	Personal	00:02:02	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención		Internet	S/R	N/A
2.4.0	Personal	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Telefónica	00:01:19	N/A
2.4.4	solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.4	Atención para recibir atención		Personal	S/R	N/A
	telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Telefónica	S/R	N/A
0.45	solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Internet	S/R	N/A
2.4.5		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personalizada	1.49	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Telefónica	1.55	N/A
0.40	solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado		Internet	1.73	N/A
2.4.6		Rural	Personalizada	1.77	N/A
			Telefónica	1.93	N/A
			Internet	1.76	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.03
			Telefónica	N/A	1.07
0.47			Internet	N/A	1.43
2.4.7		Rural	Personalizada	N/A	1.67
			Telefónica	N/A	1.69
			Internet	N/A	1.80
			Personal	N/A	2.99
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
0.40	solicitudes		Internet	N/A	S/R
2.4.8	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
			Personal	00:06:15	N/A
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	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
			Personal	89.26	N/A
	Tiempo promodio de etención de	Urbano	Telefónica	03.20 S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.10	Notificación de interrupción	Rural	Personal	S/R	N/A
	programada del servicio		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			IIIGHEL	0/11	13/73

2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de	Urbano	Personal	N/A	100.60%
			Telefónica	N/A	132.00%
			Internet	N/A	S/R
	cargador domestico para vehiculo		Personal	N/A	S/R
	electrico	Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	7.17%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de		Telefónica	S/R	N/A
2.5.2	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Internet	S/R	N/A
2.5.2			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Personal	13.56%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
0.5.0	tiempos de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.5.3	y quejas Atención de espera para recibir	Rural	Personal	S/R	N/A
	atención Personal		Telefónica	S/R	N/A
	atonoin i orochai		Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de		Telefónica	26.33%	N/A
	tiempos de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.5.4	y quejas		Personal	S/R	N/A
	Atención de espera para recibir atención telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
	aterición telefonica		Internet	S/R	N/A
			Personal	N/A	S/R
	Derecatais de aumalimiente de	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes		Internet	N/A	S/R
2.5.5	Tiempos de aterición de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
		rturui	Internet	N/A	S/R
			Personalizada	29.80%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica	31.00%	N/A
2.5.6		Rural	Internet	34.60%	N/A
			Personalizada	17.70%	N/A
			Telefónica	19.30%	N/A
			Internet	17.60%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano Rural	Personalizada	N/A	51.50%
			Telefónica	N/A	53.50%
2.5.7			Internet	N/A	71.50%
			Personalizada	N/A	55.67%
			Telefónica	N/A	56.33%
			Internet	N/A	60.00%
	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 Rural	Personal	N/A	19.93%
			Telefónica	N/A	S/R
2.5.8			Internet	N/A	S/R
2.0.0			Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
ĺ	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano Rural	Personal	10.42%	N/A
2.5.9			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	180.23%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes		Telefónica	S/R	N/A
2.5.40			Internet	S/R	N/A
2.5.10	y quejas Notificación de interrupción		Personal	S/R	N/A
	programada del servicio		Telefónica	S/R	N/A
	F 3 25. 55. 1.5.5		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			93.70%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro