

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: Marzo

Tabla I

| Año: 2022 | | Marzo | | | | | | | | | |
|---|--------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|-------|------|
| 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 | 10.01 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | S/R | S/R | S/R | 3.95 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| 2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | hora | Urbana | 00:08:48 | 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 | 00:01:25 | 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 | 00:08:36 | 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 |
| 6. Atención a inconformidad por monto facturado | día | Urbana | 22.92 | S/R | S/R | 5.93 | S/R | S/R | S/R | 3.02 | S/R |
| | | Rural | 11.97 | S/R | S/R | 5.00 | S/R | S/R | S/R | 1.17 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 30.92 | S/R | S/R | 30.98 | S/R | S/R | S/R | 22.01 | S/R |
| | | Rural | 30.97 | S/R | S/R | 28.99 | S/R | S/R | S/R | 7.15 | S/R |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día | Urbana | 24.97 | S/R | S/R | 42.17 | S/R | S/R | S/R | 19.79 | S/R |
| | | Rural | 21.02 | S/R | S/R | 35.82 | S/R | S/R | S/R | 14.98 | S/R |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales | hora | Urbana | 01:34:41 | 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 | 167.05 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | 166.39 | 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: Marzo

| Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" | | | | | |
|--|--|----------|------------------------------------|------------------------------------|-------------|
| Año: 2022 | | | | | |
| Mes: Marzo | | | | | |
| 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 | 0.62 | 5.20 |
| | | | Telefónica | 2.48 | 1.73 |
| | | | Internet | 1.04 | 0.03 |
| | | Rural | Personalizada | 0.47 | 2.56 |
| | | | Telefónica | 1.26 | 0.82 |
| | | | Internet | 0.50 | 0.01 |
| | | Urbano | Total de quejas y solicitudes | 4.15 | |
| Rural | Total de quejas y solicitudes | 2.24 | | | |
| 2.2 | Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes | Urbano | Sector fuera | 0.28 | N/A |
| | | | Deficiencia en voltaje | 0.14 | N/A |
| | | | Falso contacto de distribución | 0.02 | N/A |
| | | | Improcedentes | 0.15 | N/A |
| | | Rural | Sector fuera | 0.3 | N/A |
| | | | Deficiencia en voltaje | 0.06 | N/A |
| | | | Falso contacto de distribución | 0.01 | N/A |
| | | | Improcedentes | 0.14 | N/A |
| 2.3 | Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas | Urbano | Personalizada | 61.44% | 82.50% |
| | | | Telefónica | 57.76% | 82.30% |
| | | | Internet | 31.19% | 51.90% |
| | | Rural | Personalizada | 61.41% | 78.85% |
| | | | Telefónica | 59.68% | 80.65% |
| | | | Internet | 31.65% | 46.18% |
| | | Urbano | Personalizada Quejas y Solicitudes | 80.26% | |
| | | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 67.82% | |
| | | | Internet Quejas y Solicitudes | 31.78% | |
| | | | Rural | Personalizada Quejas y Solicitudes | 76.13% |
| Telefónica Quejas y Solicitudes | 67.91% | | | | |
| Internet Quejas y Solicitudes | 31.99% | | | | |

| | | | | | |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico | Urbano | Personal | N/A | 1.74 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.80 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 2.61 |
| 2.4.2 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | Urbano | Personal | 00:04:51 | 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 | 00:03:01 | 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 | 00:01:18 | 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 | 00:05:01 | 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 | 1.65 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.41 | N/A |
| | | | Internet | 1.94 | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 1.98 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.56 | N/A |
| 2.4.7 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | Urbano | Personalizada | N/A | 1.11 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.04 |
| | | | Internet | N/A | 0.79 |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 1.68 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.64 |
| 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 | 3.67 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 3.45 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| 2.4.9 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales | Urbano | Personal | 00:07:21 | 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 | 85.99 | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 87.63 | 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 | 34.75% |
| | | | Telefónica | N/A | 36.03% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 26.05% |
| | | | 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 | 8.09% | 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 | 20.09% | 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 |
| 2.5.4 | 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 | 26.00% | 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 | 0.17% | 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 | 33.09% | N/A |
| | | | Telefónica | 28.28% | N/A |
| | | | Internet | 38.83% | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 19.84% | N/A |
| | | | Telefónica | 15.62% | N/A |
| | | | Internet | 10.48% | 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 | 55.30% |
| | | | Telefónica | N/A | 51.99% |
| | | | Internet | N/A | 39.62% |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 56.15% |
| | | | Telefónica | N/A | 54.78% |
| | | | Internet | N/A | 53.86% |
| 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 | 24.50% |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 22.99% |
| | | | 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 | 12.25% | 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 | 179.15% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 182.56% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| 2.6 | Percepción del servicio | | | 91.91% | |

| |
|------------------|
| N/A No aplica |
| S/R Sin Registro |