

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021

Mes: Junio

Tabla I

| Año: 2021 | | Junio | | | | | | | | | |
|---|--------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|-------|------|
| 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 | 10.13 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | S/R | S/R | S/R | 1.52 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| 2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | hora | Urbana | 00:09:20 | 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 | 00:03:52 | 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 | 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 |
| 6. Atención a inconformidad por monto facturado | día | Urbana | 14.86 | S/R | S/R | 7.11 | S/R | S/R | S/R | 4.38 | S/R |
| | | Rural | 21.11 | S/R | S/R | 6.28 | S/R | S/R | S/R | 2.81 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 30.91 | S/R | S/R | 30.17 | S/R | S/R | S/R | 14.3 | S/R |
| | | Rural | 30.38 | S/R | S/R | 29.45 | S/R | S/R | S/R | 23.18 | S/R |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día | Urbana | 28.82 | 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 |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales | hora | Urbana | 01:58:05 | 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 | 768.1 | 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 |
| 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: Junio

| Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------------|--------|-------------|
| Año: 2021 | | | | |
| Mes: Junio | | | | |
| CFE Suministrador de Servicios Básicos | | | | |
| Nombre del Indicador | Servicio | Modalidad de presentación | Quejas | Solicitudes |
| 2.1 | Urbano | Personalizada | 0.79 | 5.40 |
| | | Telefónica | 3.69 | 2.01 |
| | | Internet | 1.19 | 0.04 |
| | Rural | Personalizada | 0.59 | 2.52 |
| | | Telefónica | 2.19 | 0.88 |
| | | Internet | 0.56 | 0.01 |
| | Urbano | Total de quejas y solicitudes | 5.67 | |
| Rural | Total de quejas y solicitudes | 3.34 | | |
| 2.2 | Urbano | Sector fuera | 0.41 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.17 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.04 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.23 | N/A |
| | Rural | Sector fuera | 0.47 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.07 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.01 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.23 | N/A |
| 2.3 | Urbano | Personalizada | 52.33% | 82.66% |
| | | Telefónica | 53.10% | 82.81% |
| | | Internet | 23.49% | 51.62% |
| | Rural | Personalizada | 52.39% | 77.48% |
| | | Telefónica | 51.34% | 79.12% |
| | | Internet | 20.23% | 49.62% |
| | Urbano | Personalizada Quejas y Solicitudes | 78.80% | |
| | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 63.57% | |
| | | Internet Quejas y Solicitudes | 24.32% | |
| | Rural | Personalizada Quejas y Solicitudes | 72.72% | |
| Telefónica Quejas y Solicitudes | | 59.31% | | |
| Internet Quejas y Solicitudes | | 20.95% | | |

| | | | | | |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico | Urbano | Personal | N/A | 3.67 |
| | | | Telefónica | N/A | 2.96 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 1.52 |
| 2.4.2 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago | Urbano | Personal | 00:05:42 | 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 | 00:02:09 | 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 | 00:01:57 | 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 | S/R | 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 | 1.50 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.61 | N/A |
| | | | Internet | 1.52 | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 1.97 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.50 | N/A |
| 2.4.7 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | Urbano | Personalizada | N/A | 1.15 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.15 |
| | | | Internet | N/A | 1.18 |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 1.85 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.87 |
| 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 | 3.07 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| 2.4.9 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales | Urbano | Personal | 00:06:32 | 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 | 86.76 | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | S/R | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| Rural | Personal | 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 | 73.44% |
| | | | Telefónica | N/A | 59.11% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 15.20% |
| | | | 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 | 9.50% | 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 |
| 2.5.3 | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal | Urbano | Personal | 14.33% | 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 | 39.00% | 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 | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | 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 | 29.91% | N/A |
| | | | Telefónica | 32.13% | N/A |
| | | | Internet | 30.41% | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 19.70% | N/A |
| | | | Telefónica | 14.98% | N/A |
| | | | Internet | 6.24% | 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 | 57.33% |
| | | | Telefónica | N/A | 57.58% |
| | | | Internet | N/A | 58.77% |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 61.53% |
| | | | Telefónica | N/A | 62.26% |
| | | | Internet | N/A | 62.99% |
| 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 | 20.50% |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | 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 | 10.89% | 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 | 180.75% | 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 |
| 2.6 | Percepción del servicio | | | 91.67% | |

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