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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022 Mes: Junio

				Tabla	1						
Año: 2022							Junio				
Nombre del trámite	Unidad Población		Residencial		Comercial			Industrial			
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
<ol> <li>Atención a solicitud de instalación de</li> </ol>	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	5.10	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	3.45	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de	hora	Urbana	00:07:06	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	00:00:47	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	01:10:32	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
<ol><li>Atención a inconformidad por monto</li></ol>	día	Urbana	23.75	S/R	S/R	9.16	S/R	S/R	S/R	3.15	S/R
facturado		Rural	21.29	S/R	S/R	7.93	S/R	S/R	S/R	3.07	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	30.98	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	19.12	S/R
nuevo contrato		Rural	30.48	S/R	S/R	30.14	S/R	S/R	S/R	14.18	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del	día	Urbana	23.08	S/R	S/R	38.34	S/R	S/R	S/R	19.04	S/R
contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía		Rural	13.08	S/R	S/R	19.10	S/R	S/R	S/R	18.07	S/R
. Atención a solicitud de corrección de datos	hora	Urbana	02:14:09	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	169.07	S/R	S/R	164.37	S/R	S/R	S/R	116.1	S/R
del servicio		Rural	168.4	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: Junio

	Informe mensual de "Métricas d	e calidad del s	ervicio de Suminis	tro Básico"	
		Año: 2022			
		Mes: Junio			
	CFE Suministr	ador de Servio	cios Básicos		
	Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
		Urbano	Personalizada	0.74	5.21
			Telefónica	3.05	1.59
			Internet	1.54	0.03
	Número de solicitudes y quejas	Rural	Personalizada	0.65	2.28
2.1	recibidas por cada 1000		Telefónica	1.72	0.63
	habitantes		Internet	0.78	0.01
	, asiants	Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.33	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	3.15	
ĺ			Sector fuera	0.38	N/A
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Deficiencia en voltaje	0.24	N/A
			Falso contacto de distribución	0.04	N/A
2.2			Improcedentes	0.22	N/A
2.2		Rural	Sector fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			de distribución		
			Improcedentes	0.21	N/A
		Urbano	Personalizada	59.55%	82.78%
			Telefónica	57.55%	82.70%
			Internet	31.30%	49.14%
		Rural	Personalizada	60.30%	77.78%
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Telefónica	59.28%	79.13%
			Internet	35.30%	45.62%
2.3		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.90%	
			Telefónica Quejas y	66.18%	
			Solicitudes Internet Quejas	31.70%	
			y Solicitudes	31.70%	
		Rural	Personalizada Quejas y	73.91%	
			Solicitudes Telefónica		
			Quejas y Solicitudes	64.61%	
			Internet Quejas y Solicitudes	35.44%	

	Tiempo promedio de atanción de	11.1	Personal	N/A	1.09
	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	1.16
2.4.1	Atención a solicitud de instalación		Internet	N/A	S/R
	de cargador domestico para		Personal	N/A	S/R
	vehiculo electrico	Rural	Telefónica	N/A	2.45
			Internet	N/A	S/R
			Personal	00:04:45	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.2	solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.2	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
			Personal	00:03:21	N/A
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A
0.40			Internet	S/R	N/A
2.4.3			Personal	S/R	N/A
	reisoliai	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de etopoión de	Urbano	Telefónica	00:00:43	N/A
		Orbano	Internet	S/R	N/A
2.4.4			Personal	S/R	N/A
	telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
		rtarar	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A
		Orbano	Internet	00:01:44	N/A
2.4.5			Personal	S/R	N/A
	medios electrónicos	Rural	Telefónica	S/R	N/A
		Ruiai		S/R	N/A
			Internet		
		I lab a a a	Personalizada	1.33	N/A
		Urbano	Telefónica	1.63	N/A
2.4.6			Internet	1.45	N/A
		D	Personalizada	1.44	N/A
	monto lactarado	Rural	Telefónica	1.72	N/A
			Internet	1.45	N/A
			Personalizada	N/A	1.08
	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago de dispositivo o saldo en Prepago de dispositivo o saldo en Prepago de Atención para recibir atención Personal  Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica  Tiempo promedio de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos  Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado  Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato  Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso de Deposito en Garantía  Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Telefónica	N/A	1.07
2.4.7	1		Internet	N/A	1.03
			Personalizada	N/A	1.75
	de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	1.66
			Internet	N/A	2.36
	Tiempe promodie de eterniée de		Personal	N/A	3.60
	1	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
2.4.8			Internet	N/A	S/R
2.1.0	de contrato actual y reembolso del		Personal	N/A	3.36
		Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
			Personal	00:07:14	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.9	solicitudes Atención a solicitud de corrección		Internet	S/R	N/A
2.4.9			Personal	S/R	N/A
	de datos personales	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	84.37	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
0	solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.10	Notificación de interrupción		Personal	86.66	N/A
	programada del servicio	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			IIIGHEL	O/IX	13/7

				21/2	04.000/
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbana	Personal	-	21.89%
	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	-	23.14%
2.5.1	Atención de instalación de		Internet	-	S/R
	cargador domestico para vehiculo		Personal	-	S/R
	electrico	Rural	Telefónica	N/A	24.52%
			Internet	N/A	S/R
			Personal	7.92%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
0.5.0	tiempos de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.5.2	y quejas Atención de reposición de		Personal	S/R	N/A
	dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Telefónica	S/R	N/A
	dispositive e salde ciri repage		Internet	S/R	N/A
			Personal	22 38%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica		N/A
	tiempos de atención de solicitudes		Internet		N/A
2.5.3	y quejas		Personal	-	N/A
	Atención de espera para recibir	Rural	Telefónica		N/A
	atención Personal	Itulai			-
			Internet	-	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	l leb	Personal		N/A
	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica		N/A
2.5.4	y quejas		Internet		N/A
	Atención de espera para recibir	_	Personal		N/A
	atención telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.5	tiempos de atención de solicitudes		Internet	0.06%	N/A
2.5.5	Tiempo de respuesta a través de		Personal	N/A	S/R
	medios electrónicos	Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
			Personalizada	26.51%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica		N/A
		0.24	Internet		N/A
2.5.6	y quejas		Personalizada		N/A
	Atención de inconformidad por	Rural	Telefónica		N/A
	monto facturado	rtarar	Internet		N/A
			Personalizada		54.14%
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	-	53.73%
	tiempos de atención de solicitudes	Orbano		-	
2.5.7	y quejas		Internet	-	51.57%
	Atención a solicitud de celebración	D	Personalizada	-	58.24%
	de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	-	55.27%
			Internet	-	78.80%
	Porcentaje de cumplimiento de		Personal		24.01%
	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A 2: N/A N/A 2: N/A N/A 2: N/A 7.92% S/R	S/R
2.5.8	y quejas		Internet		S/R
	Atención a solicitud de terminación		Personal		22.42%
	de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Rural	Telefónica		S/R
	Deposito en Garantia		Internet	N/A	S/R
			Personal	12.05%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
250	tiempos de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.5.9	y quejas  Atención a solicitud de corrección		Personal	S/R	N/A
	de datos personales	Rural	Telefónica	S/R	N/A
	as accorporation		Internet		N/A
			Personal		N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano Rural	Telefónica		N/A
	tiempos de atención de solicitudes		Internet		N/A
2.5.10	y quejas		Personal		N/A
	Notificación de interrupción				N/A N/A
	programada del servicio		Telefónica		
2.6	Percepción del servicio		Internet	S/R 91.57%	N/A

N/A No aplica	
S/R Sin Registro	