

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: 2do Trimestre

Tabla I

Año: 2022		2do Trimestre									
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	7.02	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	4.22	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:09:54	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	00:00:51	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	00:44:40	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	27.23	S/R	S/R	9.16	S/R	S/R	S/R	4.98	S/R
		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 nuevo contrato	día	Urbana	30.98	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	19.12	S/R
		Rural	30.94	S/R	S/R	30.21	S/R	S/R	S/R	14.18	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	23.08	S/R	S/R	41.01	S/R	S/R	S/R	38.20	S/R
		Rural	15.14	S/R	S/R	21.95	S/R	S/R	S/R	26.22	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:14:09	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	169.07	S/R	S/R	164.37	S/R	S/R	S/R	116.1	S/R
		Rural	168.67	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: 2do Trimestre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2022				
Mes: 2do Trimestre				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	2.10	14.20
		Telefónica	8.21	4.76
		Internet	4.43	0.09
	Rural	Personalizada	1.74	6.53
		Telefónica	4.43	1.98
		Internet	2.22	0.03
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	14.74	
Rural	Total de quejas y solicitudes	8.39		
2.2	Urbano	Sector fuera	1.05	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.63	N/A
		Falso contacto de distribución	0.09	N/A
		Improcedentes	0.6	N/A
	Rural	Sector fuera	1.17	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.3	N/A
		Falso contacto de distribución	0.03	N/A
		Improcedentes	0.54	N/A
2.3	Urbano	Personalizada	60.04%	82.59%
		Telefónica	58.51%	82.49%
		Internet	31.35%	49.69%
	Rural	Personalizada	60.17%	78.81%
		Telefónica	60.07%	80.14%
		Internet	33.65%	43.68%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.70%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	67.29%	
		Internet Quejas y Solicitudes	31.72%	
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	74.89%	
Telefónica Quejas y Solicitudes		66.24%		
Internet Quejas y Solicitudes		33.79%		

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	1.23
			Telefónica	N/A	1.34
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.26
2.4.2	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:04:25	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	00:03:21	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:00:46	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	00:08:12	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	1.52	N/A
			Telefónica	1.55	N/A
			Internet	1.47	N/A
		Rural	Personalizada	1.55	N/A
			Telefónica	1.78	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.05
			Telefónica	N/A	1.06
			Internet	N/A	1.14
		Rural	Personalizada	N/A	1.68
			Telefónica	N/A	1.65
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	3.63
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.53
			Telefónica	N/A	S/R
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:08:19	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	78.36	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	84.24	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	24.52%
			Telefónica	N/A	26.87%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	22.56%
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	7.35%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	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	22.30%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	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	15.33%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	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	0.28%	N/A
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	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	30.40%	N/A
			Telefónica	31.10%	N/A
			Internet	29.44%	N/A
		Rural	Personalizada	15.47%	N/A
			Telefónica	17.79%	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	52.26%
			Telefónica	N/A	52.90%
			Internet	N/A	57.22%
		Rural	Personalizada	N/A	56.08%
			Telefónica	N/A	54.97%
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	24.20%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	23.53%
			Telefónica	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	13.87%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	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	163.25%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	175.50%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio		Personal		91.75%
			Telefónica		
			Internet		

N/A No aplica
S/R Sin Registro