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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023 Mes: Agosto

				Tabla	I						
Año: 2023							Agosto				
Nombre del trámite	Unidad	Población	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	13.18	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	11.60	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de	hora	Urbana	00:04:39	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
4. Tiempo de espera para recibir atención vía	minuto	Urbana	02:56:32	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	00:37:14	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	11.06	S/R	S/R	7.42	S/R	S/R	S/R	3.29	S/R
facturado		Rural	17.08	S/R	S/R	6.26	S/R	S/R	S/R	3.40	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	30.96	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	14.17	S/R
nuevo contrato		Rural	30.98	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	5.91	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del	día	Urbana	20.82	S/R	S/R	76.95	S/R	S/R	S/R	32.06	S/R
contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía		Rural	14.11	S/R	S/R	101.00	S/R	S/R	S/R	177.25	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos	hora	Urbana	01:30:07	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	168.85	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
del servicio		Rural	169.56	S/R	S/R	116.44	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: 2023 Mes: Agosto

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"								
Año: 2023								
	Mes: Agosto							
	CFE Suministrador de Servicios Básicos							
	Nombre del Indicador Servicio Modalidad de presentación Quejas Solicit							
			Personalizada	0.91	5.65			
		Urbano	Telefónica	3.46	1.65			
			Internet	1.31	0.03			
	Número de solicitudes y quejas	Rural	Personalizada	0.76	2.97			
2.1	recibidas por cada 1000		Telefónica	2.53	0.93			
	habitantes		Internet	0.88	0.01			
	ab.tai.noo	Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.68				
		Rural	Total de quejas y solicitudes	4.16				
			Sector fuera	0.37	N/A			
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Deficiencia en voltaje	0.17	N/A			
			Falso contacto de distribución	0.04	N/A			
2.2			Improcedentes	0.18	N/A			
		Rural	Sector fuera	0.48	N/A			
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A			
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A			
			Improcedentes	0.16	N/A			
		Urbano	Personalizada	58.84%	82.12%			
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Telefónica	61.58%	79.25%			
			Internet	34.36%	26.35%			
		Rural	Personalizada	62.48%	76.53%			
			Telefónica	64.09%	77.66%			
			Internet	37.64%	24.92%			
2.3			Personalizada Quejas y Solicitudes	78.90%				
		Urbano	Telefónica Quejas y Solicitudes	67.29%				
			Internet Quejas y Solicitudes	34.20%				
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	73.66%				
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.76%				
			Internet Quejas y Solicitudes	37.46%				

				11/0	4
	Tiempo promedio de atención de	Llubana	Personal	N/A	1.77
	solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	1.57
2.4.1	Atención a solicitud de instalación		Internet	N/A	S/R
	de cargador domestico para	5 .	Personal	N/A	2.81
	vehiculo electrico	Rural	Telefónica	N/A	11.60
			Internet	N/A	S/R
	Tiempo promedio de atención de		Personal	00:04:12	N/A
		Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.2	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago		Personal	S/R	N/A
	de dispositivo o saldo en Frepago	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:04:04	N/A
	Tiempo promedio de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Atención para recibir atención		Internet	S/R	N/A
	Personal	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	00:01:36	N/A
2.4.4	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención para recibir atención telefónica	ъ.	Personal	S/R	N/A
	telefortica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.5	solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Internet	00:02:33	N/A
			Personal	S/R	N/A
	medios electronicos	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.82	N/A
			Telefónica	1.47	N/A
2.4.6			Internet	1.06	N/A
			Personalizada	2.52	N/A
		Rural	Telefónica	1.61	N/A
			Internet	1.43	N/A
			Personalizada	N/A	0.95
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	N/A	1.51
2.4.7	solicitudes		Internet	N/A	1.08
	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato		Personalizada	N/A	1.83
	de dil fidevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	2.10
			Internet	N/A	1.21
	Tiempo promedio de atención de	I lab · · ·	Personal	N/A	4.50
	solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
2.4.8	Atención a solicitud de terminación		Internet	N/A	S/R
	de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Rural	Personal	N/A	5.48
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:07:51	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
		Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	por de la contraction de la co		Telefónica	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Internet	S/R	N/A
			Personal	95.03	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.10		Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	84.37	N/A
	p. 09. aaaa doi 001 11010		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A

			D	N1/A	05.000/
	Porcentaje de cumplimiento de	Lirbono	Personal	N/A	35.30%
251	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	31.41%
2.5.1	Atención de instalación de		Internet	N/A	S/R
	cargador domestico para vehiculo	Donal	Personal	N/A	28.08%
	electrico	Rural	Telefónica	N/A	116.02%
			Internet	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de	Llubana	Personal	7.00%	N/A
	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.2	y quejas		Internet	S/R	N/A
	Atención de reposición de	Rural	Personal	S/R	N/A
	dispositivo o saldo en Prepago	Ruiai	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Personal	27.12%	N/A
	tiempos de atención de solicitudes	Orbano	Telefónica Internet	S/R S/R	N/A N/A
2.5.3	y quejas		Personal	S/R	N/A
	Atención de espera para recibir	Rural	Telefónica	S/R	N/A N/A
	atención Personal		Internet	S/R	N/A N/A
			Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	32.00%	N/A
	tiempos de atención de solicitudes	Orbano	Internet	32.00% S/R	N/A
2.5.4	y quejas		Personal	S/R	N/A
	Atención de espera para recibir	Rural	Telefónica	S/R	N/A
	atención telefónica	rtarar	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Derecatois de aumalimiente de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	0.54.10	Internet	0.09%	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	36.46%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica	29.39%	N/A
		Rural	Internet	21.21%	N/A
2.5.6			Personalizada	25.20%	N/A
			Telefónica	16.09%	N/A
	monto factarado		Internet	14.28%	N/A
			Personalizada	N/A	47.55%
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	N/A	75.63%
0.5.7	tiempos de atención de solicitudes		Internet	N/A	53.96%
2.5.7	y quejas Atención a solicitud de celebración		Personalizada	N/A	60.92%
	de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	69.92%
			Internet	N/A	40.44%
	Porcentaje de cumplimiento de		Personal	N/A	29.98%
	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
2.5.8	y quejas		Internet	N/A	S/R
2.5.0	Atención a solicitud de terminación		Personal	N/A	36.51%
	de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Rural	Telefónica	N/A	S/R
	Deposito eti Galantia		Internet	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	13.08%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.5.9		Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción	Urbano	Personal	197.98%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.5.10			Internet	S/R	N/A
			Personal	175.77%	N/A
	programada del servicio	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			S/R	

N/A No aplica	
S/R Sin Registro	