

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021

Mes: Septiembre

Tabla I											
Año: 2021	Septiembre										
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	11.05	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	1.22	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:08:19	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	00:03:43	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	17.18	S/R	S/R	7.55	S/R	S/R	S/R	3.23	S/R
		Rural	28.18	S/R	S/R	4.91	S/R	S/R	S/R	3.19	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.99	S/R	S/R	30.96	S/R	S/R	S/R	7.08	S/R
		Rural	30.98	S/R	S/R	30.89	S/R	S/R	S/R	28.08	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía	día	Urbana	20.10	S/R	S/R	37.95	S/R	S/R	S/R	44.94	S/R
		Rural	15.07	S/R	S/R	23.11	S/R	S/R	S/R	17.79	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:09:41	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	898.00	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: Septiembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2021					
Mes: Septiembre					
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	0.74	4.69
			Telefónica	3.30	1.84
			Internet	1.13	0.03
		Rural	Personalizada	0.61	2.28
			Telefónica	2.16	0.82
			Internet	0.57	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	5.16	
Rural	Total de quejas y solicitudes	3.34			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.36	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.15	N/A
			Falso contacto de distribución	0.04	N/A
			Improcedentes	0.21	N/A
		Rural	Sector fuera	0.49	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.25	N/A	
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	56.43%	81.32%
			Telefónica	57.27%	82.44%
			Internet	26.49%	47.80%
		Rural	Personalizada	53.78%	75.44%
			Telefónica	54.74%	77.25%
			Internet	24.36%	45.22%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	77.93%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	66.30%	
			Internet Quejas y Solicitudes	27.07%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	70.87%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	60.95%				
Internet Quejas y Solicitudes	24.78%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	1.90
			Telefónica	N/A	2.35
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4.2	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:05:20	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
2.4.3	Tiempo promedio de Atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:03:11	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
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:46	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	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
			Internet	S/R	N/A
2.4.6	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.24	N/A
			Telefónica	1.75	N/A
			Internet	1.13	N/A
		Rural	Personalizada	1.75	N/A
			Telefónica	1.71	N/A
			Internet	1.47	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.26
			Telefónica	N/A	1.36
			Internet	N/A	1.17
		Rural	Personalizada	N/A	1.96
			Telefónica	N/A	2.07
			Internet	N/A	2.32
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	3.75
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.47
			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	00:07:55	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
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	81.84	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

2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	37.92%
			Telefónica	N/A	47.00%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			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	8.89%	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	21.22%	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	35.33%	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	24.73%	N/A
			Telefónica	34.94%	N/A
			Internet	22.65%	N/A
		Rural	Personalizada	17.48%	N/A
			Telefónica	17.12%	N/A
			Internet	14.67%	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	62.84%
			Telefónica	N/A	67.95%
			Internet	N/A	58.60%
		Rural	Personalizada	N/A	65.38%
			Telefónica	N/A	69.06%
			Internet	N/A	77.21%
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	24.98%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	23.10%
			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	13.20%	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	170.50%	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
2.6	Percepción del servicio			92.36%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro