

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2022

Mes: Septiembre

Tabla I											
Año: 2022	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	6.52	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	3.14	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:09:36	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	00:00:46	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	00:37:24	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	9.86	S/R	S/R	5.85	S/R	S/R	S/R	1.17	S/R
		Rural	23.11	S/R	S/R	12.72	S/R	S/R	S/R	3.33	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.99	S/R	S/R	30.05	S/R	S/R	S/R	22.20	S/R
		Rural	30.95	S/R	S/R	29.00	S/R	S/R	S/R	5.17	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	22.16	S/R	S/R	27.28	S/R	S/R	S/R	20.07	S/R
		Rural	9.16	S/R	S/R	16.81	S/R	S/R	S/R	15.98	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:19:43	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	169.05	S/R	S/R	137.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	169.05	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: Septiembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2022					
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	0.50	4.60
			Telefónica	2.98	1.58
			Internet	0.96	0.02
		Rural	Personalizada	0.42	2.50
			Telefónica	1.76	0.66
			Internet	0.54	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	4.44	
Rural	Total de quejas y solicitudes	2.72			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.30	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.19	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.19	N/A
		Rural	Sector fuera	0.36	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.18	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	65.73%	79.92%
			Telefónica	59.15%	82.17%
			Internet	35.01%	72.20%
		Rural	Personalizada	65.89%	76.26%
			Telefónica	59.96%	79.90%
			Internet	37.74%	64.08%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.54%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.13%	
			Internet Quejas y Solicitudes	35.79%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	74.50%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	65.44%				
Internet Quejas y Solicitudes	37.99%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.42
			Telefónica	N/A	1.53
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	0.14
			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	00:04:51	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	00:03:24	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	00:00:42	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	00:01:58	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	1.60	N/A
			Telefónica	1.31	N/A
			Internet	1.38	N/A
		Rural	Personalizada	1.59	N/A
			Telefónica	1.82	N/A
			Internet	1.75	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	1.10
			Internet	N/A	1.19
		Rural	Personalizada	N/A	1.81
			Telefónica	N/A	1.71
			Internet	N/A	2.00
2.4.8	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	3.52
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.60
			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	00:07:12	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	76.35	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	80.89	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	28.34%
			Telefónica	N/A	30.56%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	1.35%
			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	8.07%	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	22.68%	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	14.00%	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	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	0.07%	N/A
		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	31.91%	N/A
			Telefónica	26.11%	N/A
			Internet	27.62%	N/A
		Rural	Personalizada	15.88%	N/A
			Telefónica	18.18%	N/A
			Internet	17.48%	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	57.32%
			Telefónica	N/A	55.07%
			Internet	N/A	59.73%
		Rural	Personalizada	N/A	60.25%
			Telefónica	N/A	57.06%
			Internet	N/A	66.71%
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	23.45%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	24.01%
			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	12.01%	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	159.06%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	168.52%	N/A
			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