

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

Mes: Noviembre

Tabla I											
Año: 2023			Noviembre								
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	13.29	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	11.08	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:10:36	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	00:17:53	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	8.15	S/R	S/R	8.01	S/R	S/R	S/R	1.96	S/R
		Rural	21.97	S/R	S/R	8.11	S/R	S/R	S/R	3.11	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.96	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	15.84	S/R
		Rural	31.00	S/R	S/R	30.70	S/R	S/R	S/R	14.82	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	26.24	S/R	S/R	53.98	S/R	S/R	S/R	38.02	S/R
		Rural	21.23	S/R	S/R	24.06	S/R	S/R	S/R	30.78	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	22:59:59	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	168.85	S/R	S/R	72.23	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	168.85	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: 2023

Mes: Noviembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2023					
Mes: Noviembre					
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	0.53	5.93
			Telefónica	2.37	1.54
			Internet	0.81	S/R
		Rural	Personalizada	0.43	2.96
			Telefónica	1.64	0.84
			Internet	0.53	0.00
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.18	
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.40			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.19	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Rural	Sector fuera	0.25	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	65.47%	87.49%
			Telefónica	64.46%	82.67%
			Internet	43.86%	81.82%
		Rural	Personalizada	68.07%	81.51%
			Telefónica	66.20%	81.06%
			Internet	43.92%	78.26%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	85.70%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.61%	
			Internet Quejas y Solicitudes	43.99%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.79%
Telefónica Quejas y Solicitudes	71.23%				
Internet Quejas y Solicitudes	43.98%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.51
			Telefónica	N/A	1.35
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	3.68
			Telefónica	N/A	2.07
			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	00:10:34	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	00:04:03	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	00:00:12	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	1.64	N/A
			Telefónica	1.33	N/A
			Internet	1.46	N/A
		Rural	Personalizada	1.82	N/A
			Telefónica	1.85	N/A
			Internet	1.53	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	0.42
			Telefónica	N/A	1.14
			Internet	N/A	3.74
		Rural	Personalizada	N/A	1.15
			Telefónica	N/A	1.72
			Internet	N/A	2.35
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	5.21
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.67
			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	00:08:29	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	81.91	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	86.12	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	30.26%
			Telefónica	N/A	27.00%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	36.82%
			Telefónica	N/A	20.67%
			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	17.61%	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	26.96%	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	4.00%	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	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.6	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	32.76%	N/A
			Telefónica	26.63%	N/A
			Internet	29.19%	N/A
		Rural	Personalizada	18.15%	N/A
			Telefónica	18.49%	N/A
			Internet	15.28%	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	21.10%
			Telefónica	N/A	57.08%
			Internet	N/A	187.01%
		Rural	Personalizada	N/A	38.49%
			Telefónica	N/A	57.21%
			Internet	N/A	78.26%
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	34.74%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	37.78%
			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	14.15%	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	170.65%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	179.42%	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