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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2021 Mes: Noviembre

				Tabla	1						
Año: 2021			Noviembre								
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	8.21	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	10.20	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de	hora	Urbana	00:03:23	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	00:05:53	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
Tiempo de respuesta a través de medios	hora	Urbana	S/R	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	15.01	S/R	S/R	7.92	S/R	S/R	S/R	12.83	S/R
facturado		Rural	47.21	S/R	S/R	9.07	S/R	S/R	S/R	3.78	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	30.97	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	20.96	S/R
nuevo contrato		Rural	30.98	S/R	S/R	30.01	S/R	S/R	S/R	12.96	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del	día	Urbana	19.08	S/R	S/R	33.95	S/R	S/R	S/R	26.02	S/R
contrato actual y reembolso del Deposito de Garantía		Rural	10.29	S/R	S/R	20.26	S/R	S/R	S/R	28.61	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos	hora	Urbana	01:12:54	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	573.3	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
del servicio		Rural	539.87	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: Noviembre

	Informe mensual de "Métricas d	e calidad del s	ervicio de Suminis	tro Básico"	
		Año: 2021			
	Me	es: Noviembre			
	CFE Suministr	ador de Servi	cios Básicos		
	Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
		Urbano	Personalizada	2.08	4.83
			Telefónica	1.43	1.39
			Internet	0.88	0.04
	Número de solicitudes y quejas	Rural	Personalizada	1.02	2.21
2.1	recibidas por cada 1000		Telefónica	0.74	0.65
	habitantes		Internet	0.40	0.01
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	4.39	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	2.15	
			Sector fuera	0.19	N/A
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
2.2			Improcedentes	0.13	N/A
2.2		Rural	Sector fuera	0.2	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Urbano	Personalizada	39.22%	82.53%
			Telefónica	57.34%	82.44%
			Internet	28.48%	46.39%
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Rural	Personalizada	41.43%	77.50%
			Telefónica	57.30%	79.50%
			Internet	25.60%	42.37%
2.3		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	69.51%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	69.74%	
			Internet Quejas y Solicitudes	29.21%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	66.15%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.64%	
			Internet Quejas y Solicitudes	26.09%	

	T		D	N1/A	0.50
	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Lirbono	Personal	N/A	2.56
		Urbano			2.11
2.4.1	Atención a solicitud de instalación			-	S/R
	de cargador domestico para	D I			S/R
	vehiculo electrico	Rural			S/R
				N/A	S/R
	Tiempo promedio de atención de	Urbano			N/A
					N/A
2.4.2	solicitudes				N/A
	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago				N/A
	de dispositivo o saldo en Frepago	Rural			N/A
			Internet		N/A
					N/A
	Tiempo promedio de	Urbano			N/A
2.4.3	Atención para recibir atención			-	N/A
	Personal		Personal		N/A
		Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet		N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano		00:03:27	N/A
2.4.4	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención para recibir atención		Personal	S/R	N/A
	telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Telefónica	S/R	N/A
2.4.5	solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.0	Tiempo de respuesta a través de	Rural	Personal	S/R	N/A
	medios electrónicos		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personalizada	1.68	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano Rural	Telefónica	1.62	N/A
2.4.6			Internet	1.54	N/A
2.4.0			Personalizada	1.75	N/A
			Telefónica	1.72	N/A
			Internet	0.88	N/A
			Personalizada	N/A	1.16
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	N/A	1.24
2.4.7	solicitudes		Internet	N/A	1.38
2.4.7	Atención a solicitud de celebración		Personalizada	N/A	1.87
	de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	1.95
			Internet	N/A	3.21
			Personal	N/A	4.28
	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
2.4.8	Solicitudes Atención a solicitud de terminación		Internet	N/A	S/R
2.7.0	de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Rural	Personal	N/A	3.49
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
			Personal	00:05:16	N/A
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	135.83	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
0.4.40			Internet	S/R	N/A
2.4.10		Rural			N/A
				S/R	N/A
				S/R	N/A
				5,11	,, ,

				31/4	E4 4=01
	Porcentaje de cumplimiento de	Lirbono	Personal	N/A	51.17%
2.5 1	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	42.21%
2.5.1	Atención de instalación de		Internet	N/A	S/R
	cargador domestico para vehiculo electrico	Dl	Personal	N/A	S/R
		Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
	Derecataio de aumalimiento de		Personal	4.86%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.2	y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago		Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
		Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	21.89%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.3	tiempos de atención de solicitudes y quejas		Internet	S/R	N/A
2.0.0	Atención de espera para recibir	Rural	Personal	S/R	N/A
	atención Personal		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	69.00%	N/A
2.5.4	tiempos de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.5.4	y quejas Atención de espera para recibir		Personal	S/R	N/A
	atención telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
	tiempos de atención de solicitudes		Internet	N/A	S/R
2.5.5	Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Personal	N/A	S/R
		Rural	Telefónica	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado		Internet	N/A	S/R
			Personalizada	33.58%	N/A
		Urbano Rural	Telefónica	32.35%	N/A
			Internet	30.70%	N/A
2.5.6			Personalizada	17.52%	N/A
			Telefónica	17.19%	N/A
	monto facturado		Internet	8.75%	N/A
			Personalizada	N/A	58.09%
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	N/A	61.78%
	tiempos de atención de solicitudes	0.245	Internet	N/A	68.88%
2.5.7	y quejas		Personalizada	N/A	62.42%
	Atención a solicitud de celebración	Rural	Telefónica	N/A	65.08%
	de un nuevo contrato	rtarar	Internet	N/A	107.14%
			Personal	N/A	28.51%
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	N/A	20.3170 S/R
	tiempos de atención de solicitudes y quejas	Orbano	Internet	N/A	S/R
2.5.8	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía		Personal	N/A	23.36%
		Rural	Telefónica	N/A	23.36% S/R
			Internet	N/A N/A	S/R S/R
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección	Urbano	Personal	8.78%	N/A
			Telefónica	6.76% S/R	N/A N/A
		Urbano			
2.5.9		Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	de datos personales	Rural	Telefónica Internet	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano		S/R	N/A
			Personal	282.98%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.5.10	y quejas	D I	Internet	S/R	N/A
	Notificación de interrupción		Personal	303.83%	N/A
	programada del servicio	Rural	Telefónica	S/R	N/A
_			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			91.92%	

N/A No aplica	
S/R Sin Registro	