

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2023

Mes: Diciembre

Tabla I											
Año: 2023			Diciembre								
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	24.23	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	9.21	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:01:58	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	00:34:58	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	21.29	S/R	S/R	17.03	S/R	S/R	S/R	1.91	S/R
		Rural	23.05	S/R	S/R	8.02	S/R	S/R	S/R	22.22	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.84	S/R	S/R	30.86	S/R	S/R	S/R	7.12	S/R
		Rural	30.97	S/R	S/R	29.96	S/R	S/R	S/R	7.22	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	34.78	S/R	S/R	62.97	S/R	S/R	S/R	20.08	S/R
		Rural	34.91	S/R	S/R	75.11	S/R	S/R	S/R	64.06	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:26:50	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	171.6	S/R	S/R	73.81	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	172.15	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	95.16	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: Diciembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2023					
Mes: Diciembre					
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	5.23
			Telefónica	2.24	1.42
			Internet	0.80	S/R
		Rural	Personalizada	0.39	2.54
			Telefónica	1.58	0.79
			Internet	0.55	S/R
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.19	
Rural	Total de quejas y solicitudes	5.85			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.17	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
		Rural	Sector fuera	0.23	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.08	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	64.38%	88.02%
			Telefónica	63.50%	82.04%
			Internet	42.80%	100.00%
		Rural	Personalizada	65.80%	82.03%
			Telefónica	64.67%	80.37%
			Internet	43.30%	100.00%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	85.97%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.00%	
			Internet Quejas y Solicitudes	42.80%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.85%
Telefónica Quejas y Solicitudes	69.91%				
Internet Quejas y Solicitudes	43.31%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	2.11
			Telefónica	N/A	1.84
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	2.02
			Telefónica	N/A	3.41
			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	00:01:58	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	00:04:11	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	00:00:14	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	2.09	N/A
			Telefónica	1.50	N/A
			Internet	10.92	N/A
		Rural	Personalizada	3.34	N/A
			Telefónica	1.84	N/A
			Internet	1.68	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	0.44
			Telefónica	N/A	1.16
			Internet	N/A	0.82
		Rural	Personalizada	N/A	1.47
			Telefónica	N/A	1.76
			Internet	N/A	S/R
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	6.06
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.31
			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	00:07:35	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	88.85	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	92.05	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	42.22%
			Telefónica	N/A	36.83%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	20.21%
			Telefónica	N/A	34.12%
			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	3.28%	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	27.84%	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
2.5.4	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	4.67%	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	41.79%	N/A
			Telefónica	30.00%	N/A
			Internet	218.43%	N/A
		Rural	Personalizada	33.38%	N/A
			Telefónica	18.39%	N/A
			Internet	16.76%	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	21.97%
			Telefónica	N/A	57.90%
			Internet	N/A	41.11%
		Rural	Personalizada	N/A	49.07%
			Telefónica	N/A	58.51%
			Internet	N/A	S/R
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	40.39%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	35.42%
			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	12.63%	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	185.10%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	191.77%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			80.34%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro