

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Mayo

Tabla I											
Año: 2024			Mayo								
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	15.10	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	14.36	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:00:00	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
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	06:19:26	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	06:54:21	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	14.00	S/R	S/R	4.99	S/R	S/R	S/R	2.98	S/R
		Rural	7.93	S/R	S/R	7.78	S/R	S/R	S/R	4.99	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.94	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	11.17	S/R
		Rural	31.00	S/R	S/R	30.92	S/R	S/R	S/R	6.01	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	92.96	S/R	S/R	64.93	S/R	S/R	S/R	64.10	S/R
		Rural	26.30	S/R	S/R	32.14	S/R	S/R	S/R	36.07	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:35:52	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	170.18	S/R	S/R	94.22	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.18	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: 2024

Mes: Mayo

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2024					
Mes: Mayo					
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	0.76	3.98
			Telefónica	3.17	1.65
			Internet	1.47	1.11
		Rural	Personalizada	0.65	2.61
			Telefónica	2.41	0.94
			Internet	1.00	0.54
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.14	
Rural	Total de quejas y solicitudes	8.15			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.35	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	0.4	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.13	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.18	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	56.56%	76.83%
			Telefónica	56.75%	83.07%
			Internet	35.36%	98.56%
		Rural	Personalizada	60.78%	72.42%
			Telefónica	62.39%	81.48%
			Internet	41.35%	98.79%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	73.56%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	65.74%	
			Internet Quejas y Solicitudes	62.47%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	70.09%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	67.74%				
Internet Quejas y Solicitudes	61.35%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.67
			Telefónica	N/A	1.65
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	3.05
			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	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
2.4.3	Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:06:14	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	00:01:12	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	00:00:00	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	1.48	N/A
			Telefónica	1.58	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.60	N/A
			Telefónica	1.98	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.22
			Telefónica	N/A	1.16
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.02
			Telefónica	N/A	1.88
			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	5.96
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.49
			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	00:08:55	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	79.25	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	71.01	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	33.44%
			Telefónica	N/A	33.07%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	30.54%
			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	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	41.60%	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	24.00%	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	0.00%	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	29.56%	N/A
			Telefónica	31.50%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	15.96%	N/A
			Telefónica	19.84%	N/A
			Internet	S/R	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	60.90%
			Telefónica	N/A	57.77%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	67.30%
			Telefónica	N/A	62.52%
			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	39.75%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	36.60%
			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	14.85%	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	165.10%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	147.94%	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