

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Agosto

Tabla I

Año: 2024											
Nombre del trámite	Unidad	Población	Agosto								
			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	8.89	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
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	06:20:18	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	04:29:59	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
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	15.11	S/R	S/R	7.93	S/R	S/R	S/R	3.99	S/R
		Rural	17.05	S/R	S/R	4.98	S/R	S/R	S/R	6.15	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	21.44	S/R	S/R	21.47	S/R	S/R	S/R	19.83	S/R
		Rural	21.52	S/R	S/R	21.33	S/R	S/R	S/R	11.13	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	71.08	S/R	S/R	76.11	S/R	S/R	S/R	130.12	S/R
		Rural	46.03	S/R	S/R	71.98	S/R	S/R	S/R	107.95	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:13:01	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	168.19	S/R	S/R	141.23	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	169.1	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: Agosto

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2024				
Mes: Agosto				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.83	4.16
		Telefónica	3.26	1.53
		Internet	1.33	1.50
	Rural	Personalizada	0.78	2.81
		Telefónica	2.75	0.95
		Internet	1.01	0.75
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.61	
Rural	Total de quejas y solicitudes	9.05		
2.2	Urbano	Sector fuera	0.29	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.21	N/A
		Falso contacto de distribución	0.03	N/A
		Improcedentes	0.16	N/A
	Rural	Sector fuera	0.42	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.15	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.18	N/A
2.3	Urbano	Personalizada	57.64%	79.68%
		Telefónica	58.83%	85.32%
		Internet	36.60%	97.05%
	Rural	Personalizada	64.12%	75.49%
		Telefónica	63.79%	83.92%
		Internet	41.88%	97.23%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.00%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	67.32%	
		Internet Quejas y Solicitudes	68.61%	
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	73.01%	
Telefónica Quejas y Solicitudes		68.95%		
Internet Quejas y Solicitudes		65.54%		

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	4.80
			Telefónica	N/A	3.62
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			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	00:07:38	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	00:01:57	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	1.81	N/A
			Telefónica	1.62	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.59	N/A
			Telefónica	1.63	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	1.15
			Telefónica	N/A	1.23
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	1.84
			Telefónica	N/A	2.00
			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	5.76
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.59
			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	00:09:03	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
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	69.08	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	74.54	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	95.90%
			Telefónica	N/A	72.41%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
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	50.88%	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	39.00%	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	36.23%	N/A
			Telefónica	32.46%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	15.90%	N/A
			Telefónica	16.34%	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	57.49%
			Telefónica	N/A	61.29%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	61.20%
			Telefónica	N/A	66.54%
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	38.39%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	37.26%
			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	15.07%	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		
2.5.10	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	143.92%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	155.29%	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