

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Noviembre

Tabla I											
Año: 2024			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	9.95	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	10.97	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	06:30:14	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	00:16:26	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
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	8.03	S/R	S/R	4.18	S/R	S/R	S/R	3.89	S/R
		Rural	6.84	S/R	S/R	5.18	S/R	S/R	S/R	6.40	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.99	S/R	S/R	30.21	S/R	S/R	S/R	15.08	S/R
		Rural	30.92	S/R	S/R	30.82	S/R	S/R	S/R	28.06	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	20.07	S/R	S/R	93.07	S/R	S/R	S/R	61.88	S/R
		Rural	20.30	S/R	S/R	44.03	S/R	S/R	S/R	30.84	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:04:49	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	169.7	S/R	S/R	18.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	167.75	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: Noviembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2024					
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	0.40	3.50
			Telefónica	2.28	1.51
			Internet	0.87	1.46
		Rural	Personalizada	0.39	2.51
			Telefónica	1.86	1.00
			Internet	0.67	0.80
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.02	
Rural	Total de quejas y solicitudes	7.23			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.16	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.12	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.1	N/A
		Rural	Sector fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	65.44%	81.73%
			Telefónica	61.65%	87.43%
			Internet	40.41%	97.42%
		Rural	Personalizada	71.51%	79.13%
			Telefónica	68.08%	86.95%
			Internet	47.51%	97.62%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	80.07%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.91%	
			Internet Quejas y Solicitudes	76.05%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.11%
Telefónica Quejas y Solicitudes	74.69%				
Internet Quejas y Solicitudes	74.68%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.34
			Telefónica	N/A	1.08
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.62
			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	00:07:53	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	00:00:51	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	1.85	N/A
			Telefónica	1.38	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.96	N/A
			Telefónica	1.82	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	1.42
			Telefónica	N/A	1.27
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	1.95
			Telefónica	N/A	1.33
			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	6.21
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.52
			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	00:09:14	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
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	82.33	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	75.83	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	26.80%
			Telefónica	N/A	21.69%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	26.17%
			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	52.58%	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
2.5.4	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	17.00%	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	36.94%	N/A
			Telefónica	27.61%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	19.57%	N/A
			Telefónica	18.23%	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	71.04%
			Telefónica	N/A	63.39%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	65.07%
			Telefónica	N/A	44.21%
			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	41.43%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	43.49%
			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	15.38%	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
2.5.10	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	171.52%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	157.98%	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