

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Anual

Tabla I

Año: 2024											
Nombre del trámite	Unidad	Población	Anual								
			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	30.17	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	29.96	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:04:15	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	07:48:43	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	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
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	30.15	S/R	S/R	9.04	S/R	S/R	S/R	5.19	S/R
		Rural	26.09	S/R	S/R	9.01	S/R	S/R	S/R	6.40	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	31.00	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	15.08	S/R
		Rural	31.00	S/R	S/R	30.98	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	92.96	S/R	S/R	208.83	S/R	S/R	S/R	198.23	S/R
		Rural	131.88	S/R	S/R	153.21	S/R	S/R	S/R	113.21	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	03:47:21	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	170.43	S/R	S/R	144.87	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.72	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	116.49	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

Anual

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2024				
Anual				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.61	3.92
		Telefónica	2.72	1.54
		Internet	1.08	1.00
	Rural	Personalizada	0.57	2.61
		Telefónica	2.22	0.94
		Internet	0.81	0.52
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.87	
Rural	Total de quejas y solicitudes	7.67		
2.2	Urbano	Sector fuera	0.24	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.16	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.14	N/A
	Rural	Sector fuera	0.34	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.14	N/A
2.3	Urbano	Personalizada	60.03%	79.98%
		Telefónica	59.49%	84.97%
		Internet	38.25%	97.47%
	Rural	Personalizada	64.64%	75.52%
		Telefónica	64.17%	83.80%
		Internet	43.14%	97.57%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	77.28%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	68.68%	
		Internet Quejas y Solicitudes	66.72%	
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	73.57%	
Telefónica Quejas y Solicitudes		70.02%		
Internet Quejas y Solicitudes		64.34%		

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.62
			Telefónica	N/A	1.64
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	3.11
			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	00:03:31	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	00:04:42	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	1.59	N/A
			Telefónica	1.45	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	2.05	N/A
			Telefónica	1.83	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	1.21
			Telefónica	N/A	1.15
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.06
			Telefónica	N/A	1.60
			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	5.73
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.81
			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	00:08:51	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	79.85	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	74.67	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	32.47%
			Telefónica	N/A	32.76%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	31.06%
			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	5.85%	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	31.38%	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
2.5.4	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	31.75%	N/A
			Telefónica	28.99%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	20.45%	N/A
			Telefónica	18.31%	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	60.50%
			Telefónica	N/A	57.50%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	68.54%
			Telefónica	N/A	53.29%
			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	38.21%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	38.72%
			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	14.74%	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	166.35%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	155.56%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			80.88%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro