

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

4to Trimestre

Tabla I											
Año: 2024			4to Trimestre								
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	30.41	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	22.18	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	08:28:02	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	00:59:45	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	7.85	S/R	S/R	S/R	3.89	S/R
		Rural	12.42	S/R	S/R	7.18	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	31.00	S/R	S/R	S/R	15.08	S/R
		Rural	30.98	S/R	S/R	30.95	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	63.20	S/R	S/R	116.81	S/R	S/R	S/R	198.23	S/R
		Rural	63.20	S/R	S/R	115.73	S/R	S/R	S/R	71.04	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	137.6	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

4to Trimestre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2024					
4to Trimestre					
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	0.44	3.56
			Telefónica	2.39	1.55
			Internet	0.91	1.48
		Rural	Personalizada	0.43	2.46
			Telefónica	1.96	1.03
			Internet	0.71	0.80
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.33	
Rural	Total de quejas y solicitudes	7.39			
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	0.13	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Rural	Sector fuera	0.27	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.08	N/A
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	64.17%	81.60%
			Telefónica	60.85%	87.35%
			Internet	40.25%	97.45%
		Rural	Personalizada	69.96%	78.42%
			Telefónica	67.26%	87.33%
			Internet	47.41%	97.54%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.68%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.26%	
			Internet Quejas y Solicitudes	75.64%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	77.17%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	74.15%				
Internet Quejas y Solicitudes	73.98%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.38
			Telefónica	N/A	1.27
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.48
			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	00:07:46	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	00:00:33	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	1.66	N/A
			Telefónica	1.53	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.97	N/A
			Telefónica	1.88	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	1.37
			Telefónica	N/A	1.23
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.07
			Telefónica	N/A	1.40
			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	6.47
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	7.05
			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	00:09:02	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	79.43	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	77.23	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	27.59%
			Telefónica	N/A	25.33%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	24.79%
			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	51.75%	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	11.00%	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	33.12%	N/A
			Telefónica	30.69%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	19.72%	N/A
			Telefónica	18.85%	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	68.66%
			Telefónica	N/A	61.51%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	68.87%
			Telefónica	N/A	46.68%
			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	43.11%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	46.97%
			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	165.48%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	160.90%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio				81.35%

N/A No aplica
S/R Sin Registro