

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

1er Trimestre

| Tabla I | | | | | | | | | | | |
|---|--------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|--------|------|
| Año: 2024 | | | | | | | | | | | |
| 1er 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 | 28.36 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | S/R | S/R | S/R | 20.82 | 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 | 00:25:47 | 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 | 15.34 | S/R | S/R | 9.04 | S/R | S/R | S/R | 4.82 | S/R |
| | | Rural | 26.09 | S/R | S/R | 5.85 | S/R | S/R | S/R | 4.91 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 30.97 | S/R | S/R | 30.24 | S/R | S/R | S/R | 13.91 | S/R |
| | | Rural | 31.00 | S/R | S/R | 30.96 | S/R | S/R | S/R | 9.05 | S/R |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día | Urbana | 21.18 | S/R | S/R | 55.93 | S/R | S/R | S/R | 32.85 | S/R |
| | | Rural | 15.99 | S/R | S/R | 48.99 | S/R | S/R | S/R | 35.11 | 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 | 170.22 | S/R | S/R | 95.78 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | 169.67 | 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

1er Trimestre

| Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------------|--------|-------------|
| Año: 2024 | | | | |
| 1er Trimestre | | | | |
| CFE Suministrador de Servicios Básicos | | | | |
| Nombre del Indicador | Servicio | Modalidad de presentación | Quejas | Solicitudes |
| 2.1 | Urbano | Personalizada | 0.43 | 4.09 |
| | | Telefónica | 2.25 | 1.50 |
| | | Internet | 0.82 | 0.00 |
| | Rural | Personalizada | 0.38 | 2.47 |
| | | Telefónica | 1.70 | 0.91 |
| | | Internet | 0.59 | 0.00 |
| | Urbano | Total de quejas y solicitudes | 9.09 | |
| Rural | Total de quejas y solicitudes | 6.05 | | |
| 2.2 | Urbano | Sector fuera | 0.20 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.1 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.02 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.1 | N/A |
| | Rural | Sector fuera | 0.27 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.08 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.02 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.1 | N/A |
| 2.3 | Urbano | Personalizada | 64.03% | 81.68% |
| | | Telefónica | 61.33% | 83.76% |
| | | Internet | 39.42% | 50.00% |
| | Rural | Personalizada | 65.99% | 76.10% |
| | | Telefónica | 64.10% | 81.55% |
| | | Internet | 42.13% | 16.67% |
| | Urbano | Personalizada Quejas y Solicitudes | 79.98% | |
| | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 70.31% | |
| | | Internet Quejas y Solicitudes | 39.42% | |
| | Rural | Personalizada Quejas y Solicitudes | 74.74% | |
| Telefónica Quejas y Solicitudes | | 70.18% | | |
| Internet Quejas y Solicitudes | | 42.12% | | |

| | | | | | |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico | Urbano | Personal | N/A | 1.61 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.86 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 3.14 |
| | | | 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 | 00:04:03 | 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 |
| 2.4.4 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica | Urbano | Personal | S/R | N/A |
| | | | Telefónica | 00:00:11 | 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 | S/R | 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 | 1.45 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.33 | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 2.05 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.69 | 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 | 0.79 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.02 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 1.68 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.59 |
| | | | 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 | 5.12 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 4.58 |
| | | | 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 | 00:08:35 | 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 | 82.73 | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 79.72 | 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 | 32.10% |
| | | | Telefónica | N/A | 37.12% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 31.44% |
| | | | 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 | 27.05% | 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 | 3.67% | 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 | S/R | 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 | 28.95% | N/A |
| | | | Telefónica | 26.66% | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 20.50% | N/A |
| | | | Telefónica | 16.91% | 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 | 39.29% |
| | | | Telefónica | N/A | 51.19% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 55.98% |
| | | | Telefónica | N/A | 53.15% |
| | | | 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 | 34.13% |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 30.53% |
| | | | 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 | 14.30% | 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 | 172.35% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 166.08% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| 2.6 | Percepción del servicio | | | 81.58% | |

| |
|------------------|
| N/A No aplica |
| S/R Sin Registro |