

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Enero

Tabla I											
Año: 2024			Enero								
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	7.90	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	00:14:26	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	15.34	S/R	S/R	6.19	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	29.89	S/R	S/R	S/R	13.91	S/R
		Rural	30.96	S/R	S/R	29.94	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	22.89	S/R	S/R	208.83	S/R	S/R	S/R	105.40	S/R
		Rural	131.88	S/R	S/R	32.10	S/R	S/R	S/R	105.40	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	02:33:40	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	169.45	S/R	S/R	95.78	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	169.45	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	73.07	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: Enero

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2024					
Mes: Enero					
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	0.48	4.99
			Telefónica	2.37	1.58
			Internet	0.85	S/R
		Rural	Personalizada	0.42	2.76
			Telefónica	1.71	0.94
			Internet	0.58	S/R
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.27	
Rural	Total de quejas y solicitudes	6.41			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.19	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	0.25	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.09	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.09	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	66.69%	83.67%
			Telefónica	63.41%	84.12%
			Internet	41.52%	S/R
		Rural	Personalizada	68.23%	77.22%
			Telefónica	66.19%	81.17%
			Internet	44.91%	S/R
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	82.19%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	71.88%	
			Internet Quejas y Solicitudes	41.52%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.04%
Telefónica Quejas y Solicitudes	71.51%				
Internet Quejas y Solicitudes	44.91%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	2.08
			Telefónica	N/A	1.61
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.07
			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	00:03:30	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
2.4.3	Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:04:00	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	00:00:32	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	1.60	N/A
			Telefónica	1.26	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	2.31	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	0.57
			Telefónica	N/A	0.99
			Internet	N/A	0.26
		Rural	Personalizada	N/A	1.43
			Telefónica	N/A	1.53
			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	4.76
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	4.20
			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	00:07:56	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	91.12	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	86.45	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	41.63%
			Telefónica	N/A	32.18%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	20.74%
			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	5.83%	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	26.61%	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	10.67%	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	31.95%	N/A
			Telefónica	25.14%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	23.15%	N/A
			Telefónica	18.17%	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	28.64%
			Telefónica	N/A	49.74%
			Internet	N/A	12.88%
		Rural	Personalizada	N/A	47.78%
			Telefónica	N/A	50.97%
			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	31.76%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	27.98%
			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	13.22%	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	189.83%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	180.10%	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