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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2025 Mes: Enero

Tabla I											
Año: 2025	Enero										
Nombre del trámite	Unidad	Población		Residencial			Comercial		Industrial		
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
 Atención a solicitud de instalación de 	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	12.99	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	20.17	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Atención a solicitud de reposición de	hora	Urbana	00:00:00	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
dispositivo o saldo en Prepago		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Tiempo de espera para recibir atención	minuto	Urbana	06:47:48	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personal previa cita		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	minuto	Urbana	02:19:10	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
telefónica		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Tiempo de respuesta a través de medios	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
electrónicos		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Atención a inconformidad por monto	día	Urbana	6.10	S/R	S/R	5.63	S/R	S/R	S/R	2.77	S/R
facturado		Rural	7.02	S/R	S/R	6.29	S/R	S/R	S/R	3.84	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	30.98	S/R	S/R	28.36	S/R	S/R	S/R	4.02	S/R
nuevo contrato		Rural	30.92	S/R	S/R	29.28	S/R	S/R	S/R	6.26	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	día	Urbana	16.78	S/R	S/R	108.05	S/R	S/R	S/R	62.13	S/R
Garantía		Rural	20.04	S/R	S/R	45.09	S/R	S/R	S/R	99.87	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos	hora	Urbana	01:20:02	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personales		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
 Notificación de interrupción programada 	hora	Urbana	167.88	S/R	S/R	137.73	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
del servicio		Rural	174.42	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: 2025 Mes: Enero

	Informe mensual de "Métricas d	e calidad del s	ervicio de Suminist	tro Básico"	
		Año: 2025			
		Mes: Enero			
	CFE Suministr	ador de Servi	cios Básicos		
	Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
		Urbano	Personalizada	0.47	3.55
			Telefónica	2.52	1.46
			Internet	1.01	1.59
	Número de solicitudes y quejas	Rural	Personalizada	0.46	2.62
2.1	recibidas por cada 1000		Telefónica	2.02	0.96
	habitantes		Internet	0.78	0.89
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.60	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	7.73	
			Sector fuera	0.26	N/A
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
2.2			Improcedentes	0.11	N/A
2.2		Rural	Sector fuera	0.37	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.05	N/A
			Falso contacto	0.02	N/A
			de distribución		
			Improcedentes	0.12	N/A
			Personalizada	63.91%	79.91%
			Telefónica	60.59%	87.58%
			Internet	38.67%	97.58%
		Rural	Personalizada	70.03%	77.25%
			Telefónica	65.86% 47.05%	87.37% 97.39%
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Internet Personalizada	47.05%	97.39%
		Urbano	Quejas y	78.04%	
2.3			Solicitudes		
			Telefónica	70.51%	
			Quejas y		
			Solicitudes		
			Internet Quejas	74.76%	
		Rural	y Solicitudes Personalizada	76.17%	
			Quejas y		
			Solicitudes		
			Telefónica	72.77%	
			Quejas y Solicitudes		
			Internet Quejas y Solicitudes	73.82%	

				21/4	
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Personal	N/A	1.32
	solicitudes		Telefónica	N/A	S/R
2.4.1	Atención a solicitud de instalación		Internet	N/A	S/R
	de cargador domestico para		Personal	N/A	S/R
	vehiculo electrico	Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de		Telefónica	S/R	N/A
2.4.2	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago		Personal	S/R	N/A
	de dispositivo o saldo en Frepago	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:08:08	N/A
	Tiempo promedio de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Atención para recibir atención		Internet	S/R	N/A
	Personal	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	00:00:37	N/A
2.4.4	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención para recibir atención telefónica	ъ.	Personal	S/R	N/A
	telefortica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.5	solicitudes		Internet	00:00:00	N/A
	Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Personal	S/R	N/A
	medios electronicos	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.71	N/A
			Telefónica	1.33	N/A
2.4.6		Dural	Internet	S/R	N/A
			Personalizada	1.99	N/A
	monto racturado	Rural	Telefónica	1.61	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personalizada	N/A	1.09
	Tiempo promedio de atención de	Orbano	Telefónica	N/A	1.00
2.4.7	solicitudes Atención a solicitud de celebración		Internet	N/A	S/R
	de un nuevo contrato	Rural	Personalizada	N/A N/A	1.81
		Ruidi	Telefónica		1.31
			Internet	N/A	S/R 4.03
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Personal Telefónica	N/A N/A	4.93 S/R
	solicitudes	Ulballu	Internet	N/A	S/R
2.4.8	Atención a solicitud de terminación	Rural	Personal	N/A N/A	5.48
	de contrato actual y reembolso del		Telefónica	N/A	S/R
	Deposito en Garantía	Ruidi	Internet	N/A	S/R
			Personal	00:09:07	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.9			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	80.85	N/A
	Tiempo promodio de etención de		Telefónica	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.10	Solicitudes Notificación de interrupción	Rural	Personal	74.94	N/A
	programada del servicio		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			IIILEITIEL	J/K	IN/A

			Dans	N1/A	00.450/
2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Personal	N/A	26.45%
			Telefónica	N/A	S/R
2.5.1	Atención de instalación de		Internet	N/A	S/R
	cargador domestico para vehiculo		Personal	N/A	S/R
	electrico	Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
	Porcentaio de cumplimiente de		Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.2	y quejas		Internet	S/R	N/A
	Atención de reposición de		Personal	S/R	N/A
	dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Danasataia da assanlinaiante da		Personal	54.23%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.3	y quejas		Internet	S/R	N/A
2.0.0	Atención de espera para recibir	Rural	Personal	S/R	N/A
	atención Personal		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	12.33%	N/A
2.5.4	tiempos de atención de solicitudes y quejas		Internet	S/R	N/A
2.5.4	y quejas Atención de espera para recibir		Personal	S/R	N/A
	atención telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
0.5.5	tiempos de atención de solicitudes		Internet	0.00%	N/A
2.5.5	Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Personal	N/A	S/R
		Rural	Telefónica	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado		Internet	N/A	S/R
			Personalizada	34.18%	N/A
		Urbano	Telefónica	26.57%	N/A
		Rural	Internet	S/R	N/A
2.5.6			Personalizada	19.91%	N/A
			Telefónica	16.11%	N/A
	monto facturado		Internet	S/R	N/A
			Personalizada	N/A	54.34%
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	N/A	49.92%
	tiempos de atención de solicitudes		Internet	N/A	S/R
2.5.7	y quejas		Personalizada	N/A	60.25%
	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	43.63%
	de dil fidevo contrato		Internet	N/A	S/R
	Bernatia de la companya della companya della companya de la companya de la companya della compan		Personal	N/A	32.85%
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
	tiempos de atención de solicitudes y quejas	0.54.10	Internet	N/A	S/R
2.5.8	Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía		Personal	N/A	36.56%
		Rural	Telefónica	N/A	S/R
		···	Internet	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección	Urbano	Personal	15.20%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
		Orbano	Internet	S/R	N/A
2.5.9			Personal	S/R	N/A N/A
		Rural		S/R	N/A N/A
	de datos personales	Kural	Telefónica	S/R S/R	N/A N/A
			Internet	168.44%	
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción	Urbano	Personal		N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.5.10		Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	156.13%	N/A
	programada del servicio		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	