

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
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	12.99	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	20.17	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	06:47:48	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	02:19:10	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	6.10	S/R	S/R	5.63	S/R	S/R	S/R	2.77	S/R
		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 nuevo contrato	día	Urbana	30.98	S/R	S/R	28.36	S/R	S/R	S/R	4.02	S/R
		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 Depósito de Garantía	día	Urbana	16.78	S/R	S/R	108.05	S/R	S/R	S/R	62.13	S/R
		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 personales	hora	Urbana	01:20:02	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	167.88	S/R	S/R	137.73	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		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 de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
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	0.47	3.55
			Telefónica	2.52	1.46
			Internet	1.01	1.59
		Rural	Personalizada	0.46	2.62
			Telefónica	2.02	0.96
			Internet	0.78	0.89
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	10.60	
Rural	Total de quejas y solicitudes	7.73			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.26	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Rural	Sector fuera	0.37	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.05	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	63.91%	79.91%
			Telefónica	60.59%	87.58%
			Internet	38.67%	97.58%
		Rural	Personalizada	70.03%	77.25%
			Telefónica	65.86%	87.37%
			Internet	47.05%	97.39%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.04%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	70.51%	
			Internet Quejas y Solicitudes	74.76%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.17%
Telefónica Quejas y Solicitudes	72.77%				
Internet Quejas y Solicitudes	73.82%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.32
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			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	00:08:08	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	00:00:37	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	1.71	N/A
			Telefónica	1.33	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.99	N/A
			Telefónica	1.61	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	1.09
			Telefónica	N/A	1.00
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	1.81
			Telefónica	N/A	1.31
			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	4.93
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	5.48
			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	00:09:07	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
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	80.85	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	74.94	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	26.45%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
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	54.23%	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	12.33%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
Internet	S/R		N/A		
2.5.5	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	34.18%	N/A
			Telefónica	26.57%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	19.91%	N/A
			Telefónica	16.11%	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	54.34%
			Telefónica	N/A	49.92%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	60.25%
			Telefónica	N/A	43.63%
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	32.85%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	36.56%
			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	15.20%	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	168.44%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	156.13%	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