

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Febrero

Tabla I											
Año: 2024	Febrero										
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	8.14	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	8.26	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:03:56	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	00:13:14	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	00:32:19	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	7.86	S/R	S/R	3.98	S/R	S/R	S/R	1.93	S/R
		Rural	9.30	S/R	S/R	5.77	S/R	S/R	S/R	2.23	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.73	S/R	S/R	30.24	S/R	S/R	S/R	6.90	S/R
		Rural	30.95	S/R	S/R	30.96	S/R	S/R	S/R	8.09	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	32.96	S/R	S/R	159.99	S/R	S/R	S/R	170.13	S/R
		Rural	14.01	S/R	S/R	131.99	S/R	S/R	S/R	40.37	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	169.02	S/R	S/R	47.62	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	88.1	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: Febrero

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"				
Año: 2024				
Mes: Febrero				
CFE Suministrador de Servicios Básicos				
Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Urbano	Personalizada	0.45	3.94
		Telefónica	2.17	1.48
		Internet	0.79	S/R
	Rural	Personalizada	0.39	2.45
		Telefónica	1.63	0.90
		Internet	0.56	S/R
	Urbano	Total de quejas y solicitudes	8.83	
Rural	Total de quejas y solicitudes	5.93		
2.2	Urbano	Sector fuera	0.19	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.09	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.1	N/A
	Rural	Sector fuera	0.26	N/A
		Deficiencia en voltaje	0.06	N/A
		Falso contacto de distribución	0.02	N/A
		Improcedentes	0.09	N/A
2.3	Urbano	Personalizada	62.41%	80.14%
		Telefónica	59.72%	83.25%
		Internet	38.32%	7.69%
	Rural	Personalizada	63.98%	74.98%
		Telefónica	62.87%	80.82%
		Internet	40.90%	9.09%
	Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.33%	
		Telefónica Quejas y Solicitudes	69.27%	
		Internet Quejas y Solicitudes	38.31%	
	Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	73.47%	
Telefónica Quejas y Solicitudes		69.31%		
Internet Quejas y Solicitudes		40.88%		

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.55
			Telefónica	N/A	1.56
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.54
			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	00:03:56	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
2.4.3	Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:04:04	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	00:00:35	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	00:02:08	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	1.32	N/A
			Telefónica	1.33	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.88	N/A
			Telefónica	1.57	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	0.87
			Telefónica	N/A	0.98
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	1.72
			Telefónica	N/A	1.55
			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	5.67
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	4.89
			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	00:07:53	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	82.24	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	79.59	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	31.03%
			Telefónica	N/A	31.29%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	25.35%
			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	6.56%	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
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	27.13%	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	11.67%	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	0.07%	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	26.40%	N/A
			Telefónica	26.68%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	18.82%	N/A
			Telefónica	15.70%	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	43.61%
			Telefónica	N/A	49.03%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	57.27%
			Telefónica	N/A	51.59%
			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	37.78%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	32.61%
			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	13.14%	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	171.33%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	165.81%	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