

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Abril

Tabla I

| Año: 2024 | | | | | | | | | | | |
|---|--------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|--------|------|
| Nombre del trámite | Unidad | Población | Abril | | | | | | | | |
| | | | 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 | 24.35 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | S/R | S/R | S/R | 29.92 | 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 | 06:40:02 | 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 |
| 4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica | minuto | Urbana | 00:22:10 | 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 | 11.06 | S/R | S/R | 4.21 | S/R | S/R | S/R | 5.19 | S/R |
| | | Rural | 15.94 | S/R | S/R | 5.83 | S/R | S/R | S/R | 5.02 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 30.81 | S/R | S/R | 30.29 | S/R | S/R | S/R | 11.89 | S/R |
| | | Rural | 30.99 | S/R | S/R | 30.95 | S/R | S/R | S/R | 6.92 | S/R |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día | Urbana | 16.06 | S/R | S/R | 73.16 | S/R | S/R | S/R | 139.01 | S/R |
| | | Rural | 18.76 | S/R | S/R | 46.16 | S/R | S/R | S/R | 35.77 | S/R |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales | hora | Urbana | 02:47:54 | 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 | 167.93 | S/R | S/R | 142.69 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | 170.21 | 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: 2024

Mes: Abril

| Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------------|--------|-------------|
| Año: 2024 | | | | |
| Mes: Abril | | | | |
| CFE Suministrador de Servicios Básicos | | | | |
| Nombre del Indicador | Servicio | Modalidad de presentación | Quejas | Solicitudes |
| 2.1 | Urbano | Personalizada | 0.51 | 3.88 |
| | | Telefónica | 2.49 | 1.77 |
| | | Internet | 0.86 | 0.77 |
| | Rural | Personalizada | 0.46 | 2.62 |
| | | Telefónica | 1.96 | 1.03 |
| | | Internet | 0.63 | 0.36 |
| | Urbano | Total de quejas y solicitudes | 10.28 | |
| Rural | Total de quejas y solicitudes | 7.06 | | |
| 2.2 | Urbano | Sector fuera | 0.24 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.12 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.02 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.13 | N/A |
| | Rural | Sector fuera | 0.33 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.09 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.02 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.13 | N/A |
| 2.3 | Urbano | Personalizada | 60.66% | 79.71% |
| | | Telefónica | 59.22% | 85.01% |
| | | Internet | 38.19% | 98.42% |
| | Rural | Personalizada | 66.56% | 75.19% |
| | | Telefónica | 63.71% | 83.62% |
| | | Internet | 42.51% | 98.61% |
| | Urbano | Personalizada Quejas y Solicitudes | 77.51% | |
| | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 69.95% | |
| | | Internet Quejas y Solicitudes | 66.63% | |
| | Rural | Personalizada Quejas y Solicitudes | 73.91% | |
| Telefónica Quejas y Solicitudes | | 70.59% | | |
| Internet Quejas y Solicitudes | | 62.86% | | |

| | | | | | |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico | Urbano | Personal | N/A | 1.80 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.33 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 4.21 |
| | | | 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 | 00:05:39 | 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 | 00:00:25 | 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 | 1.34 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.44 | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 1.82 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.85 | 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 | 1.04 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 1.92 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.70 |
| | | | 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 | 5.31 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 4.98 |
| | | | 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 | 00:08:47 | 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 | 80.22 | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 72.06 | 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 | 35.96% |
| | | | Telefónica | N/A | 26.59% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 42.07% |
| | | | 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 | 37.63% | 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 | 8.33% | 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 | 0.07% | 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 | 26.87% | N/A |
| | | | Telefónica | 28.74% | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 18.21% | N/A |
| | | | Telefónica | 18.50% | 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 | 54.45% |
| | | | Telefónica | N/A | 52.10% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 64.03% |
| | | | Telefónica | N/A | 56.81% |
| | | | 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 | 35.39% |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 33.23% |
| | | | 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 | 14.65% | 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 | 167.13% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 150.13% | 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 |