

Informe mensual de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.
Comisión Federal de Electricidad
Año: 2025
Mes: Abril

Tabla I											
Año: 2025	Unidad	Población	Abril								
Nombre del trámite			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	21.65	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	27.26	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:00:00	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	05:41:43	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	04:29:16	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	6.13	S/R	S/R	3.54	S/R	S/R	S/R	0.51	S/R
		Rural	5.87	S/R	S/R	4.80	S/R	S/R	S/R	4.89	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.73	S/R	S/R	30.31	S/R	S/R	S/R	5.88	S/R
		Rural	31.00	S/R	S/R	27.96	S/R	S/R	S/R	29.01	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	41.00	S/R	S/R	159.97	S/R	S/R	S/R	104.98	S/R
		Rural	16.91	S/R	S/R	39.17	S/R	S/R	S/R	60.75	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:47:57	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	181.09	S/R	S/R	90.9	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.1	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	106.51	S/R

S/R Sin registro

Informe mensual de métricas de calidad del servicio por parte del Suministro Básico.

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

Mes: Abril

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
Mes: Abril					
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	0.46	3.29
			Telefónica	2.36	1.22
			Internet	0.91	1.38
		Rural	Personalizada	0.45	2.67
			Telefónica	2.07	0.69
			Internet	0.78	0.76
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	9.62	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	7.42	
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	0.02	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.12	N/A
		Rural	Sector fuera	0.39	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.13	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	62.95%	82.16%
			Telefónica	61.40%	87.53%
			Internet	40.50%	97.21%
		Rural	Personalizada	67.86%	80.07%
			Telefónica	65.45%	86.60%
			Internet	45.56%	96.89%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.82%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	70.29%	
			Internet Quejas y Solicitudes	74.66%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.31%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	70.72%	
			Internet Quejas y Solicitudes	71.01%	

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	1.23
			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	00:08:35	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	00:00:24	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	1.65	N/A
			Telefónica	1.23	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.91	N/A
			Telefónica	1.34	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	1.12
			Telefónica	N/A	0.79
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	1.87
			Telefónica	N/A	1.87
			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 Deposito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	6.75
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.55
			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	00:09:39	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
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	78.97	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	80.56	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	24.70%
			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	57.24%	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	8.00%	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	32.93%	N/A
			Telefónica	24.64%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	19.10%	N/A
			Telefónica	13.37%	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	56.11%
			Telefónica	N/A	39.41%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	62.33%
			Telefónica	N/A	62.22%
			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	44.99%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	43.65%
			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	16.09%	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	164.52%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	167.83%	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