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

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

Mes: Mayo

Tabla I

Tabla I											
Año: 2025			Mayo								
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	25.08	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	14.18	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	06:37:44	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	08:00:00	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
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	5.89	S/R	S/R	3.85	S/R	S/R	S/R	6.85	S/R
		Rural	6.12	S/R	S/R	4.22	S/R	S/R	S/R	3.98	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.95	S/R	S/R	30.91	S/R	S/R	S/R	10.98	S/R
		Rural	30.48	S/R	S/R	30.11	S/R	S/R	S/R	14.04	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	41.26	S/R	S/R	83.04	S/R	S/R	S/R	168.99	S/R
		Rural	47.04	S/R	S/R	76.96	S/R	S/R	S/R	235.21	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:47:50	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	168.24	S/R	S/R	140.16	S/R	S/R	S/R	72.41	S/R
		Rural	168.78	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	120.68	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: Mayo

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
Mes: Mayo					
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	0.67	3.39
			Telefónica	3.05	1.24
			Internet	1.25	1.54
		Rural	Personalizada	0.69	2.78
			Telefónica	2.83	0.70
			Internet	1.08	0.90
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.14	
Rural	Total de quejas y solicitudes	8.98			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.38	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.17	N/A
		Rural	Sector fuera	0.59	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.04	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
Improcedentes	0.18	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	58.63%	81.17%
			Telefónica	58.49%	87.49%
			Internet	36.91%	97.00%
		Rural	Personalizada	63.62%	79.91%
			Telefónica	63.26%	86.99%
			Internet	40.44%	96.90%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	77.45%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	66.87%	
			Internet Quejas y Solicitudes	70.05%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.67%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	67.99%				
Internet Quejas y Solicitudes	66.05%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.40
			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	00:08:32	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	00:01:19	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	1.16	N/A
			Telefónica	1.38	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.85	N/A
			Telefónica	1.66	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	1.25
			Telefónica	N/A	1.32
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.05
			Telefónica	N/A	2.95
			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	6.21
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.79
			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	00:09:54	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	74.68	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	77.06	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	28.04%
			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	56.92%	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	26.33%	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	23.22%	N/A
			Telefónica	27.58%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	18.48%	N/A
			Telefónica	16.61%	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	62.40%
			Telefónica	N/A	65.91%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	68.31%
			Telefónica	N/A	98.47%
			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	41.43%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	45.25%
			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	16.49%	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	155.58%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	160.54%	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