

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

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

Mes: Junio

Tabla I

Año: 2025											
Nombre del trámite	Unidad	Población	Junio								
			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	15.24	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	24.33	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	06:21:01	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	7.10	S/R	S/R	3.99	S/R	S/R	S/R	3.98	S/R
		Rural	7.33	S/R	S/R	3.36	S/R	S/R	S/R	3.21	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.99	S/R	S/R	30.02	S/R	S/R	S/R	30.11	S/R
		Rural	30.44	S/R	S/R	30.93	S/R	S/R	S/R	10.31	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	81.96	S/R	S/R	182.07	S/R	S/R	S/R	113.00	S/R
		Rural	20.80	S/R	S/R	162.03	S/R	S/R	S/R	153.03	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:39:28	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	166.53	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	171.85	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.
 Comisión Federal de Electricidad
 Año: 2025
 Mes: Junio

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
Mes: Junio					
Comisión Federal de Electricidad					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Urbano	Personalizada	0.79	3.48
			Telefónica	3.35	1.21
			Internet	1.27	1.57
		Rural	Personalizada	0.87	2.80
			Telefónica	3.20	0.69
			Internet	1.07	0.92
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.67	
Rural	Total de quejas y solicitudes	9.55			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.41	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.19	N/A
		Rural	Sector fuera	0.66	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
Improcedentes	0.21	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	58.26%	79.28%
			Telefónica	59.83%	88.78%
			Internet	38.87%	96.60%
		Rural	Personalizada	62.24%	79.31%
			Telefónica	63.14%	87.95%
			Internet	42.74%	96.31%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	75.41%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.50%	
			Internet Quejas y Solicitudes	70.77%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	75.27%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	67.54%				
Internet Quejas y Solicitudes	67.52%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.54
			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	00:07:19	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	00:01:39	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	1.45	N/A
			Telefónica	1.55	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	2.11	N/A
			Telefónica	1.63	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	0.81
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.11
			Telefónica	N/A	1.02
			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	7.07
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	7.51
			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	00:09:38	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	81.24	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	73.06	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	30.72%
			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	48.74%	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	33.00%	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	29.08%	N/A
			Telefónica	31.04%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	21.14%	N/A
			Telefónica	16.33%	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	62.43%
			Telefónica	N/A	40.50%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	70.35%
			Telefónica	N/A	33.87%
			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	47.13%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	50.04%
			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	16.07%	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
2.5.10	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	169.25%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	152.21%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			85.11%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro