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

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

Mes: Julio

Tabla I											
Año: 2025			Julio								
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	7.14	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	29.06	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	05:25:52	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	08:00:01	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
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	5.93	S/R	S/R	3.98	S/R	S/R	S/R	3.99	S/R
		Rural	10.78	S/R	S/R	4.97	S/R	S/R	S/R	5.06	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.97	S/R	S/R	30.22	S/R	S/R	S/R	21.93	S/R
		Rural	30.37	S/R	S/R	29.79	S/R	S/R	S/R	14.16	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	17.96	S/R	S/R	162.89	S/R	S/R	S/R	82.81	S/R
		Rural	48.24	S/R	S/R	125.15	S/R	S/R	S/R	78.80	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:48:45	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	168.47	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.05	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: Julio

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
Mes: Julio					
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	0.71	3.80
			Telefónica	3.25	1.32
			Internet	1.27	1.63
		Rural	Personalizada	0.83	3.19
			Telefónica	3.41	0.81
			Internet	1.13	1.03
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.98	
Rural	Total de quejas y solicitudes	10.40			
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	0.03	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.18	N/A
		Rural	Sector fuera	0.7	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.03	N/A
			Falso contacto de distribución	0.04	N/A
Improcedentes	0.21	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	59.92%	80.15%
			Telefónica	60.11%	88.28%
			Internet	37.25%	96.58%
		Rural	Personalizada	63.17%	77.57%
			Telefónica	63.54%	86.95%
			Internet	41.94%	96.37%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.96%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	68.24%	
			Internet Quejas y Solicitudes	70.65%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	74.60%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	68.04%				
Internet Quejas y Solicitudes	67.83%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.32
			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	00:08:01	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	00:01:05	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	1.63	N/A
			Telefónica	1.45	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	2.01	N/A
			Telefónica	1.71	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	1.18
			Telefónica	N/A	0.88
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.01
			Telefónica	N/A	3.43
			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	6.63
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.92
			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	00:09:48	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	87.91	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	73.52	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	26.39%
			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	53.43%	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	21.67%	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	0.00%	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	32.69%	N/A
			Telefónica	28.95%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	20.08%	N/A
			Telefónica	17.07%	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	59.04%
			Telefónica	N/A	44.18%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	66.94%
			Telefónica	N/A	114.32%
			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	44.21%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	46.15%
			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	16.32%	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
2.5.10	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	183.15%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	153.17%	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