

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

Tabla I											
Año: 2025	Unidad	Población	Agosto								
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	10.07	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	30.01	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	06:11:40	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	5.16	S/R	S/R	4.00	S/R	S/R	S/R	0.99	S/R
		Rural	5.15	S/R	S/R	5.27	S/R	S/R	S/R	1.93	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.90	S/R	S/R	29.23	S/R	S/R	S/R	7.01	S/R
		Rural	30.30	S/R	S/R	30.23	S/R	S/R	S/R	5.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	21.37	S/R	S/R	118.25	S/R	S/R	S/R	60.77	S/R
		Rural	35.87	S/R	S/R	169.31	S/R	S/R	S/R	54.96	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:44:39	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	169.73	S/R	S/R	136.43	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.2	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	87.95	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: Agosto

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
Mes: Agosto					
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	0.68	3.59
			Telefónica	3.26	1.22
			Internet	1.38	1.64
		Rural	Personalizada	0.79	2.92
			Telefónica	3.19	0.70
			Internet	1.23	0.97
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.77	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	9.80	
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	0.68	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	57.22%	80.42%
			Telefónica	57.14%	88.25%
			Internet	33.50%	96.69%
		Rural	Personalizada	63.77%	78.35%
			Telefónica	63.03%	87.45%
			Internet	40.21%	96.22%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.73%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	65.64%	
			Internet Quejas y Solicitudes	67.80%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	75.23%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.42%	
			Internet Quejas y Solicitudes	64.90%	

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	1.35
			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	00:08:09	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
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:21	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	1.43	N/A
			Telefónica	1.38	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.96	N/A
			Telefónica	1.86	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	1.23
			Telefónica	N/A	0.00
			Internet	N/A	1.25
		Rural	Personalizada	N/A	2.13
			Telefónica	N/A	3.88
			Internet	N/A	2.24
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	5.81
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.85
			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	00:09:35	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
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	78.10	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	73.40	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	26.90%
			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	54.34%	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	27.00%	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	28.53%	N/A
			Telefónica	27.61%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	19.63%	N/A
			Telefónica	18.63%	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	61.56%
			Telefónica	N/A	0.00%
			Internet	N/A	62.36%
		Rural	Personalizada	N/A	71.02%
			Telefónica	N/A	129.17%
			Internet	N/A	74.81%
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	38.71%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	45.67%
			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	15.97%	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	162.71%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	152.92%	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