

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Septiembre

| Tabla I | | | | | | | | | | | |
|---|------------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|--------|------|
| Año: 2024 | Septiembre | | | | | | | | | | |
| 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 | 18.80 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | S/R | S/R | S/R | 15.30 | 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 | 06:17:17 | 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 | 06:15:57 | 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 |
| 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 | 6.75 | S/R | S/R | 6.32 | S/R | S/R | S/R | 3.04 | S/R |
| | | Rural | 10.13 | S/R | S/R | 5.25 | S/R | S/R | S/R | 5.08 | S/R |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato | día | Urbana | 30.98 | S/R | S/R | 30.49 | S/R | S/R | S/R | 10.30 | S/R |
| | | Rural | 31.00 | S/R | S/R | 30.98 | S/R | S/R | S/R | 7.87 | S/R |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día | Urbana | 18.46 | S/R | S/R | 95.29 | S/R | S/R | S/R | 150.06 | S/R |
| | | Rural | 17.30 | S/R | S/R | 153.21 | S/R | S/R | S/R | 48.83 | S/R |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales | hora | Urbana | 01:34:03 | 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 | 169.6 | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R | S/R |
| | | Rural | 168.62 | 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.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Septiembre

| Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" | | | | |
|--|---------------------------------|------------------------------------|--------|-------------|
| Año: 2024 | | | | |
| Mes: Septiembre | | | | |
| CFE Suministrador de Servicios Básicos | | | | |
| Nombre del Indicador | Servicio | Modalidad de presentación | Quejas | Solicitudes |
| 2.1 | Urbano | Personalizada | 0.81 | 4.07 |
| | | Telefónica | 3.05 | 1.42 |
| | | Internet | 1.27 | 1.42 |
| | Rural | Personalizada | 0.76 | 2.86 |
| | | Telefónica | 2.64 | 0.89 |
| | | Internet | 0.96 | 0.75 |
| | Urbano | Total de quejas y solicitudes | 12.04 | |
| Rural | Total de quejas y solicitudes | 8.86 | | |
| 2.2 | Urbano | Sector fuera | 0.27 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.21 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.03 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.16 | N/A |
| | Rural | Sector fuera | 0.43 | N/A |
| | | Deficiencia en voltaje | 0.14 | N/A |
| | | Falso contacto de distribución | 0.03 | N/A |
| | | Improcedentes | 0.17 | N/A |
| 2.3 | Urbano | Personalizada | 58.95% | 81.30% |
| | | Telefónica | 59.98% | 85.84% |
| | | Internet | 38.45% | 97.05% |
| | Rural | Personalizada | 65.95% | 77.84% |
| | | Telefónica | 66.41% | 85.20% |
| | | Internet | 45.67% | 97.26% |
| | Urbano | Personalizada Quejas y Solicitudes | 77.57% | |
| | | Telefónica Quejas y Solicitudes | 68.21% | |
| | | Internet Quejas y Solicitudes | 69.38% | |
| | | Personalizada Quejas y Solicitudes | 75.33% | |
| Rural | Telefónica Quejas y Solicitudes | 71.13% | | |
| | Internet Quejas y Solicitudes | 68.22% | | |

| | | | | | |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1 | Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico | Urbano | Personal | N/A | 1.71 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.40 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 3.10 |
| | | | 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 | 00:07:12 | 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 | 00:02:16 | 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 | 1.76 | N/A |
| | | | Telefónica | 1.50 | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 2.10 | N/A |
| | | | Telefónica | 2.08 | 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 | 1.27 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.44 |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 2.09 |
| | | | Telefónica | N/A | 1.68 |
| | | | 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 | 6.09 |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 7.28 |
| | | | 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 | 00:09:02 | 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 | 82.29 | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 76.65 | 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 | 34.12% |
| | | | Telefónica | N/A | 28.05% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | S/R |
| | | | Telefónica | N/A | 30.98% |
| | | | 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 | 48.03% | 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 | 45.33% | 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 | 35.28% | N/A |
| | | | Telefónica | 29.97% | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personalizada | 21.04% | N/A |
| | | | Telefónica | 20.80% | 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 | 63.27% |
| | | | Telefónica | N/A | 72.24% |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personalizada | N/A | 69.67% |
| | | | Telefónica | N/A | 55.95% |
| | | | 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 | 40.57% |
| | | | Telefónica | N/A | S/R |
| | | | Internet | N/A | S/R |
| | | Rural | Personal | N/A | 48.50% |
| | | | 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 | 15.06% | 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 | 171.44% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| | | Rural | Personal | 159.69% | N/A |
| | | | Telefónica | S/R | N/A |
| | | | Internet | S/R | N/A |
| 2.6 | Percepción del servicio | | | 80.32% | |

| |
|------------------|
| N/A No aplica |
| S/R Sin Registro |