

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

Comisión Federal de Electricidad

Año: 2025

Mes: Septiembre

Tabla I											
Año: 2025			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	24.12	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	15.42	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	07:08:24	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	4.76	S/R	S/R	4.76	S/R	S/R	S/R	1.83	S/R
		Rural	6.18	S/R	S/R	7.20	S/R	S/R	S/R	2.18	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.75	S/R	S/R	30.41	S/R	S/R	S/R	19.74	S/R
		Rural	30.91	S/R	S/R	30.05	S/R	S/R	S/R	23.00	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	53.11	S/R	S/R	135.95	S/R	S/R	S/R	96.26	S/R
		Rural	26.36	S/R	S/R	53.11	S/R	S/R	S/R	72.81	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:29:17	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	168.4	S/R	S/R	74.08	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	169.18	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: Septiembre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2025					
Mes: Septiembre					
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	0.63	3.62
			Telefónica	3.04	1.09
			Internet	1.20	1.51
		Rural	Personalizada	0.73	2.76
			Telefónica	3.00	0.63
			Internet	1.09	0.89
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.09	
Rural	Total de quejas y solicitudes	9.10			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.35	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.19	N/A
		Rural	Sector fuera	0.63	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.02	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
Improcedentes	0.2	N/A			
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	60.67%	81.89%
			Telefónica	58.46%	85.68%
			Internet	36.21%	96.68%
		Rural	Personalizada	63.89%	80.32%
			Telefónica	63.83%	84.46%
			Internet	42.51%	96.18%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.76%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	65.65%	
			Internet Quejas y Solicitudes	69.84%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	76.89%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	67.39%				
Internet Quejas y Solicitudes	66.66%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.45
			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	00:08:39	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	00:00:59	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	1.68	N/A
			Telefónica	1.34	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.87	N/A
			Telefónica	1.89	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	1.50
			Internet	N/A	1.05
		Rural	Personalizada	N/A	2.00
			Telefónica	N/A	1.55
			Internet	N/A	1.87
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	6.13
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.55
			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	00:09:40	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	89.79	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	84.47	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	28.95%
			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	57.70%	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	19.67%	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	33.67%	N/A
			Telefónica	26.83%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	18.66%	N/A
			Telefónica	18.92%	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	58.76%
			Telefónica	N/A	75.23%
			Internet	N/A	52.66%
		Rural	Personalizada	N/A	66.78%
			Telefónica	N/A	51.71%
			Internet	N/A	62.38%
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	40.84%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	43.67%
			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	16.12%	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
2.5.10	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	187.06%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	175.98%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			84.44%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro