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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024 3er Trimestre

Tabla I											
Año: 2024			3er Trimestre								
Nombre del trámite	Unidad	Población	Residencial Comercial		Industrial						
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
 Atención a solicitud de instalación de 	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	27.30	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	29.29	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Atención a solicitud de reposición de	hora	Urbana	00:00:00	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
dispositivo o saldo en Prepago		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Tiempo de espera para recibir atención	minuto	Urbana	06:20:18	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personal previa cita		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	minuto	Urbana	07:48:43	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
telefónica		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Tiempo de respuesta a través de medios	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
electrónicos		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
Atención a inconformidad por monto	día	Urbana	10.16	S/R	S/R	6.32	S/R	S/R	S/R	3.48	S/R
facturado		Rural	10.13	S/R	S/R	7.27	S/R	S/R	S/R	5.55	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	31.00	S/R	S/R	30.99	S/R	S/R	S/R	10.30	S/R
nuevo contrato		Rural	31.00	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	20.13	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	día	Urbana	23.86	S/R	S/R	95.29	S/R	S/R	S/R	150.06	S/R
Garantía		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	hora	Urbana	02:13:01	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
personales		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
 Notificación de interrupción programada 	hora	Urbana	170.43	S/R	S/R	144.87	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
del servicio		Rural	168.33	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 3er Trimestre

	Informe mensual de "Métricas d	e calidad del s	ervicio de Suminist	tro Básico"	
		Año: 2024			
	3	Ber Trimestre			
	CFE Suministr	ador de Servi	cios Básicos		
	Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
		Urbano	Personalizada	0.87	4.13
			Telefónica	3.25	1.50
			Internet	1.34	1.46
	Número de solicitudes y quejas	Rural	Personalizada	0.83	2.87
2.1	recibidas por cada 1000		Telefónica	2.86	0.93
	habitantes		Internet	1.05	0.76
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.55	
		Rural	Total de quejas y solicitudes	9.30	
			Sector fuera	0.29	N/A
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Deficiencia en voltaje	0.22	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
2.2			Improcedentes	0.16	N/A
		Rural Urbano Rural	Sector fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.15	N/A
			Falso contacto	0.03	N/A
			de distribución	0.10	N1/0
			Improcedentes	0.18	N/A
			Personalizada	57.84%	79.15%
			Telefónica	59.08%	85.00%
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Internet	37.56%	97.11%
			Personalizada Telefónica	63.01%	74.86% 83.73%
			Internet	41.90%	97.21%
		Urbano	Personalizada	75.44%	
2.3			Quejas y Solicitudes		
			Telefónica	67.27%	
			Quejas y		
			Solicitudes Internet Quejas		
			y Solicitudes	68.65%	
		Rural	Personalizada	72.20%	
			Quejas y		
			Solicitudes		
			Telefónica	68.34%	
			Quejas y Solicitudes		
			Internet Quejas	05.000/	
			y Solicitudes	65.	08%

			· - ·		
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Personal	N/A	1.85
	solicitudes		Telefónica	N/A	1.40
2.4.1	Atención a solicitud de instalación		Internet	N/A	S/R
	de cargador domestico para	Dl	Personal	N/A	S/R
	vehiculo electrico	Rural	Telefónica	N/A	2.73
			Internet	N/A	S/R
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.4.2	solicitudes		Internet	S/R	N/A
	Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago		Personal	S/R	N/A
	de dispositivo o saldo en Frepago	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	00:07:17	N/A
	Tiempo promedio de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Atención para recibir atención		Internet	S/R	N/A
2.1.0	Personal	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	00:01:36	N/A
2.4.4	solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.7.7	Atención para recibir atención		Personal	S/R	N/A
	telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.4.5	solicitudes		Internet	00:00:00	N/A
2.4.5	Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Personal	S/R	N/A
		Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.82	N/A
			Telefónica	1.46	N/A
2.4.6			Internet	S/R	N/A
2.4.6		Rural	Personalizada	2.31	N/A
			Telefónica	1.88	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personalizada	N/A	1.51
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	N/A	1.39
2.4.7	solicitudes		Internet	N/A	S/R
2.4.7	Atención a solicitud de celebración		Personalizada	N/A	2.40
	de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	1.67
			Internet	N/A	S/R
			Personal	N/A	5.85
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
2.4.8	solicitudes Atención a solicitud de terminación		Internet	N/A	S/R
2.4.0	de contrato actual y reembolso del	Rural	Personal	N/A	6.86
	Deposito en Garantía		Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
			Personal	00:09:04	N/A
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Personal	84.07	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
0.4.40	solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.10	Notificación de interrupción		Personal	80.98	N/A
	programada del servicio	Rural	Telefónica	S/R	N/A
		···	Internet	S/R	N/A
			IIIIOIII0I	O/ IX	1 1// (

			D	N1/A	00.0004
	Porcentaje de cumplimiento de	Lirbono	Personal	N/A	36.99%
2.5.1	tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	27.91%
2.5.1	Atención de instalación de		Internet	N/A	S/R
	cargador domestico para vehiculo	5 .	Personal	N/A	S/R
	electrico	Rural	Telefónica	N/A	27.31%
			Internet	N/A	S/R
	Porcentaio de cumplimiente de		Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.2			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
		Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	48.59%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
2.5.3	y quejas		Internet	S/R	N/A
2.0.0	Atención de espera para recibir	Rural	Personal	S/R	N/A
	atención Personal		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	32.00%	N/A
2.5.4	tiempos de atención de solicitudes y quejas		Internet	S/R	N/A
2.5.4	Atención de espera para recibir		Personal	S/R	N/A
	atención telefónica	Rural	Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
255	tiempos de atención de solicitudes		Internet	0.00%	N/A
2.5.5	Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos		Personal	N/A	S/R
		Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
			Personalizada	36.39%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica	29.14%	N/A
		Rural	Internet	S/R	N/A
2.5.6			Personalizada	23.07%	N/A
			Telefónica	18.80%	N/A
	monto facturado		Internet	S/R	N/A
			Personalizada	N/A	75.66%
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Telefónica	N/A	69.49%
	tiempos de atención de solicitudes		Internet	N/A	S/R
2.5.7	y quejas		Personalizada	N/A	80.13%
	Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Rural	Telefónica	N/A	55.63%
	de dil fidevo contrato		Internet	N/A	S/R
	Description de la constitución d		Personal	N/A	39.00%
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes	Urbano	Telefónica	N/A	S/R
	y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	0.540	Internet	N/A	S/R
2.5.8			Personal	N/A	45.70%
		Rural	Telefónica	N/A	45.7676 S/R
			Internet	N/A	S/R
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección	Urbano	Personal	15.10%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
		Rural	Internet	S/R	N/A
2.5.9			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
	de datos personales	Nulai	Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	175.15%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de		Telefónica	S/R	N/A N/A
	tiempos de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A N/A
2.5.10	y quejas	Rural			N/A N/A
	Notificación de interrupción		Personal	168.71%	
	programada del servicio	Ruidi	Telefónica	S/R	N/A
0.0	Descentify data in		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			80.32%	

N/A No aplica	
S/R Sin Registro	