

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
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	27.30	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	29.29	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	06:20:18	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	07:48:43	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	10.16	S/R	S/R	6.32	S/R	S/R	S/R	3.48	S/R
		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 nuevo contrato	día	Urbana	31.00	S/R	S/R	30.99	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	20.13	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	23.86	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	02:13:01	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
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	170.43	S/R	S/R	144.87	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		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 de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2024					
3er Trimestre					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Urbano	Personalizada	0.87	4.13
			Telefónica	3.25	1.50
			Internet	1.34	1.46
		Rural	Personalizada	0.83	2.87
			Telefónica	2.86	0.93
			Internet	1.05	0.76
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	12.55	
Rural	Total de quejas y solicitudes	9.30			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.29	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.22	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.16	N/A
		Rural	Sector fuera	0.45	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.15	N/A
			Falso contacto de distribución	0.03	N/A
			Improcedentes	0.18	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	57.84%	79.15%
			Telefónica	59.08%	85.00%
			Internet	37.56%	97.11%
		Rural	Personalizada	63.01%	74.86%
			Telefónica	63.36%	83.73%
			Internet	41.90%	97.21%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	75.44%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	67.27%	
			Internet Quejas y Solicitudes	68.65%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	72.20%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	68.34%				
Internet Quejas y Solicitudes	65.08%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.85
			Telefónica	N/A	1.40
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.73
			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	00:07:17	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	00:01:36	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	1.82	N/A
			Telefónica	1.46	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	2.31	N/A
			Telefónica	1.88	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	1.51
			Telefónica	N/A	1.39
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.40
			Telefónica	N/A	1.67
			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	5.85
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.86
			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	00:09:04	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	84.07	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	80.98	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	36.99%
			Telefónica	N/A	27.91%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	27.31%
			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	48.59%	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	32.00%	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	36.39%	N/A
			Telefónica	29.14%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	23.07%	N/A
			Telefónica	18.80%	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	75.66%
			Telefónica	N/A	69.49%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	80.13%
			Telefónica	N/A	55.63%
			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	39.00%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	45.70%
			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	15.10%	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	175.15%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	168.71%	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