

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Octubre

Tabla I

Tabla I											
Año: 2024			Octubre								
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	30.41	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	22.18	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	06:09:04	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	00:59:45	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	7.85	S/R	S/R	7.85	S/R	S/R	S/R	3.07	S/R
		Rural	12.42	S/R	S/R	7.18	S/R	S/R	S/R	5.86	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	31.00	S/R	S/R	31.00	S/R	S/R	S/R	14.13	S/R
		Rural	30.95	S/R	S/R	30.95	S/R	S/R	S/R	7.11	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	17.88	S/R	S/R	101.07	S/R	S/R	S/R	198.23	S/R
		Rural	29.29	S/R	S/R	112.24	S/R	S/R	S/R	49.16	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	01:54:45	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	168.29	S/R	S/R	137.6	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	170.18	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.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Octubre

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2024					
Mes: Octubre					
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	0.55	4.22
			Telefónica	2.73	1.70
			Internet	1.01	1.52
		Rural	Personalizada	0.53	2.75
			Telefónica	2.24	1.11
			Internet	0.77	0.79
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	11.73	
Rural	Total de quejas y solicitudes	8.19			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.20	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.16	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.13	N/A
		Rural	Sector fuera	0.31	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.11	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.14	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	63.63%	81.09%
			Telefónica	60.33%	86.67%
			Internet	40.32%	97.42%
		Rural	Personalizada	69.96%	77.15%
			Telefónica	67.71%	86.74%
			Internet	47.92%	97.33%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	79.08%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	70.45%	
			Internet Quejas y Solicitudes	74.66%	
			Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	75.99%
Telefónica Quejas y Solicitudes	74.04%				
Internet Quejas y Solicitudes	72.97%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.48
			Telefónica	N/A	1.23
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	2.43
			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	00:07:13	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	00:00:54	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	1.48	N/A
			Telefónica	1.54	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	2.24	N/A
			Telefónica	1.95	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	1.32
			Telefónica	N/A	1.27
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	2.07
			Telefónica	N/A	1.44
			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	6.26
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	6.47
			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	00:09:07	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	85.02	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	84.51	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	29.52%
			Telefónica	N/A	24.64%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	24.25%
			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	48.12%	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
2.5.4	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	18.00%	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	29.57%	N/A
			Telefónica	30.77%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	22.35%	N/A
			Telefónica	19.49%	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	66.05%
			Telefónica	N/A	63.47%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	68.86%
			Telefónica	N/A	48.15%
			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	41.71%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	43.11%
			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	15.18%	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	177.13%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	176.06%	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