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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024 Mes: Diciembre

				Tabla	I						
Año: 2024							Diciembre				
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	23.01	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
cargador doméstico para vehículo eléctrico		Rural	S/R	S/R	S/R	12.32	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. 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
3. Tiempo de espera para recibir atención	minuto	Urbana	08:28:02	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	00:41:06	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
5. 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	7.10	S/R	S/R	6.88	S/R	S/R	S/R	2.16	S/R
facturado		Rural	7.86	S/R	S/R	5.02	S/R	S/R	S/R	0.00	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un	día	Urbana	30.92	S/R	S/R	30.98	S/R	S/R	S/R	3.75	S/R
nuevo contrato		Rural	30.98	S/R	S/R	30.88	S/R	S/R	S/R	5.00	S/R
Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de	día	Urbana	63.20	S/R	S/R	116.81	S/R	S/R	S/R	34.13	S/R
Garantía		Rural	63.20	S/R	S/R	115.73	S/R	S/R	S/R	71.04	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos	hora	Urbana	01:34:19	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	168.28	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
del servicio		Rural	169.9	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: Diciembre

	Informe mensual de "Métricas d	e calidad del s	ervicio de Suminist	tro Básico"		
		Año: 2024				
	M	es: Diciembre				
	CFE Suministr	ador de Servi	cios Básicos			
	Nombre del Indicador	Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes	
			Personalizada	0.38	2.96	
		Urbano	Telefónica	2.17	1.43	
			Internet	0.86	1.47	
	Número de solicitudes y quejas	Rural	Personalizada	0.37	2.11	
2.1	recibidas por cada 1000		Telefónica	1.78	0.96	
	habitantes		Internet	0.69	0.81	
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	9.27		
		Rural	Total de quejas y solicitudes	6.72		
		Urbano	Sector fuera	0.15	N/A	
	Número de quejas recibidas por interrupcíon o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes		Deficiencia en voltaje	0.12	N/A	
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A	
2.2			Improcedentes	0.09	N/A	
2.2		Rural	Sector fuera	0.24	N/A	
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A	
			Falso contacto de distribución	0.01	N/A	
			Improcedentes	0.1	N/A	
			Personalizada	63.65%	82.19%	
			Telefónica	60.68%	88.07%	
			Internet	40.00%	97.51%	
			Personalizada	68.30%	79.25%	
			Telefónica	65.84%	88.40%	
	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas		Internet	46.76%	97.68%	
2.3		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	80.07%		
			Telefónica Quejas y	71.58%		
			Solicitudes Internet Quejas y Solicitudes	76.29%		
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	77.63%		
			Telefónica Quejas y Solicitudes	73.74%		
			Internet Quejas y Solicitudes	74.36%		

				11/0	1.00
2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Urbano Rural	Personal	N/A	1.32
			Telefónica	N/A	8.60
	Atención a solicitud de instalación		Internet	N/A	S/R
	de cargador domestico para		Personal	N/A	S/R
	vehiculo electrico		Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Urbano	Personal	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de		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	Rural	Personal	S/R	N/A
	de dispositivo o saldo en Prepago		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Urbano	Personal	00:08:19	N/A
	Tiempo promedio de		Telefónica	S/R	N/A
2.4.3	Atención para recibir atención		Internet	S/R	N/A
20	Personal	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:00:42	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	Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.73	N/A
			Telefónica	1.68	N/A
2.4.6			Internet	S/R	N/A
2.4.0		Rural	Personalizada	1.66	N/A
			Telefónica	1.86	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Tiempo promedio de atención de	Urbano	Personalizada	N/A	1.40
0.47			Telefónica	N/A	1.13
	solicitudes		Internet	N/A	S/R
2.4.7	Atención a solicitud de celebración	Rural	Personalizada	N/A	2.20
	de un nuevo contrato		Telefónica	N/A	1.42
			Internet	N/A	S/R
			Personal	N/A	7.06
	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 Deposito en Garantía	Rural	Personal	N/A	8.46
			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 Rural	Personal	00:09:03	N/A
			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	70.08	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
	solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.4.10	Notificación de interrupción	Rural	Personal	72.56	N/A
	programada del servicio		Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
			HIGHER	U/1\	1 N/ /*\

			Dawring	N1/A	00.400/
2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de	Urbano	Personal	N/A	26.49%
		Urbano	Telefónica	N/A	172.07%
			Internet	N/A	S/R
	cargador domestico para vehiculo	Dl	Personal	N/A	S/R
	electrico	Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5.2	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Personal	S/R	N/A
	tiempos de atención de solicitudes		Telefónica	S/R	N/A
	y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Rural	Internet	S/R	N/A
			Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de	Urbano	Personal	55.49%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.5.3	tiempos de atención de solicitudes 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		Telefónica	14.00%	N/A
2.5.4	tiempos de atención de solicitudes		Internet	S/R	N/A
2.5.4	y quejas 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	34.51%	N/A
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Telefónica	33.69%	N/A
		Rural Urbano Rural	Internet	S/R	N/A
2.5.6			Personalizada	16.56%	N/A
			Telefónica	18.63%	N/A
			Internet	S/R	N/A
			Personalizada	N/A	69.78%
	Porcentaje de cumplimiento de		Telefónica	N/A	56.68%
	tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato		Internet	N/A	S/R
2.5.7			Personalizada	N/A	73.23%
			Telefónica	N/A	47.43%
			Internet	N/A	S/R
	Bernatia de la companya della companya della companya de la companya de la companya della compan		Personal	N/A	47.07%
	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 Rural	Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5.8			Personal	N/A	56.39%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
			Personal	15.09%	N/A
2.5.9	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Telefónica	S/R	N/A
		Ulballo	Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A N/A
				S/R	N/A N/A
			Telefónica	S/R S/R	N/A N/A
			Internet		
	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción	Urbano	Personal	146.00%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
2.5.10		Dural	Internet	S/R	N/A
			Personal	151.17%	N/A
	programada del servicio	Rural	Telefónica	S/R	N/A
	_		Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio		81.35%		

N/A No aplica
S/R Sin Registro