

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

2do Trimestre

| Tabla I   |               |           |             |       |      |           |       |      |            |        |      |
|---|---------------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|--------|------|
| Año: 2024   | 2do 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  | 26.15     | S/R   | S/R  | S/R        | S/R    | S/R  |
|   |               | Rural     | S/R         | S/R   | S/R  | 29.92     | 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    | 07:31:52    | 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    | 07:01:54    | 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    | 30.15       | S/R   | S/R  | 8.31      | S/R   | S/R  | S/R        | 5.19   | S/R  |
|   |               | Rural     | 15.94       | S/R   | S/R  | 9.01      | S/R   | S/R  | S/R        | 5.02   | S/R  |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                                     | día           | Urbana    | 30.98       | S/R   | S/R  | 30.99     | S/R   | S/R  | S/R        | 13.11  | S/R  |
|   |               | Rural     | 31.99       | S/R   | S/R  | 30.95     | S/R   | S/R  | S/R        | 22.80  | S/R  |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía | día           | Urbana    | 92.96       | S/R   | S/R  | 80.84     | S/R   | S/R  | S/R        | 139.01 | S/R  |
|   |               | Rural     | 26.30       | S/R   | S/R  | 56.13     | S/R   | S/R  | S/R        | 55.15  | S/R  |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales                                       | hora          | Urbana    | 02:47:54    | 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    | 170.18      | S/R   | S/R  | 142.69    | S/R   | S/R  | S/R        | S/R    | S/R  |
|   |               | Rural     | 170.72      | 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

2do Trimestre

| Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico" |  |          |                                    |                                    |             |
|--|--|----------|------------------------------------|------------------------------------|-------------|
| Año: 2024  |  |          |                                    |                                    |             |
| 2do 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                      | 0.71                               | 3.90        |
|  |  |          | Telefónica                         | 3.00                               | 1.60        |
|  |  |          | Internet                           | 1.26                               | 1.05        |
|  |  | Rural    | Personalizada                      | 0.62                               | 2.62        |
|  |  |          | Telefónica                         | 2.38                               | 0.92        |
|  |  |          | Internet                           | 0.91                               | 0.51        |
|  |  | Urbano   | Total de quejas y solicitudes      | 11.52                              |             |
| Rural  | Total de quejas y solicitudes  | 7.96     |                                    |                                    |             |
| 2.2  | Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes | Urbano   | Sector fuera                       | 0.30                               | N/A         |
|  |  |          | Deficiencia en voltaje             | 0.17                               | N/A         |
|  |  |          | Falso contacto de distribución     | 0.03                               | N/A         |
|  |  |          | Improcedentes                      | 0.17                               | N/A         |
|  |  | Rural    | Sector fuera                       | 0.39                               | N/A         |
|  |  |          | Deficiencia en voltaje             | 0.13                               | N/A         |
|  |  |          | Falso contacto de distribución     | 0.03                               | N/A         |
|  |  |          | Improcedentes                      | 0.17                               | N/A         |
| 2.3  | Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas   | Urbano   | Personalizada                      | 57.68%                             | 77.60%      |
|  |  |          | Telefónica                         | 57.47%                             | 83.72%      |
|  |  |          | Internet                           | 36.78%                             | 98.02%      |
|  |  | Rural    | Personalizada                      | 62.32%                             | 72.95%      |
|  |  |          | Telefónica                         | 62.64%                             | 82.12%      |
|  |  |          | Internet                           | 41.85%                             | 98.14%      |
|  |  | Urbano   | Personalizada Quejas y Solicitudes | 74.54%                             |             |
|  |  |          | Telefónica Quejas y Solicitudes    | 66.59%                             |             |
|  |  |          | Internet Quejas y Solicitudes      | 64.69%                             |             |
|  |  |          | Rural                              | Personalizada Quejas y Solicitudes | 70.91%      |
| Telefónica Quejas y Solicitudes  | 68.05%   |          |                                    |                                    |             |
| Internet Quejas y Solicitudes  | 62.15%   |          |                                    |                                    |             |

|        |   |        |               |          |      |
|--------|---|--------|---------------|----------|------|
| 2.4.1  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico           | Urbano | Personal      | N/A      | 1.78 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | 1.67 |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
|        |   | Rural  | Personal      | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | 3.45 |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
| 2.4.2  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>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      | 00:06:04 | 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  |
| 2.4.4  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención para recibir atención telefónica   | Urbano | Personal      | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | 00:00:57 | 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<br>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<br>Atención a inconformidad por monto facturado  | Urbano | Personalizada | 1.46     | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | 1.48     | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personalizada | 1.74     | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | 1.86     | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
| 2.4.7  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                                    | Urbano | Personalizada | N/A      | 1.24 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | 1.11 |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
|        |   | Rural  | Personalizada | N/A      | 2.05 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | 1.75 |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
| 2.4.8  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía | Urbano | Personal      | N/A      | 5.50 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
|        |   | Rural  | Personal      | N/A      | 5.15 |
|        |   |        | Telefónica    | N/A      | S/R  |
|        |   |        | Internet      | N/A      | S/R  |
| 2.4.9  | Tiempo promedio de atención de solicitudes<br>Atención a solicitud de corrección de datos personales                                      | Urbano | Personal      | 00:08:57 | 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<br>Notificación de interrupción programada del servicio  | Urbano | Personal      | 82.13    | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |
|        |   | Rural  | Personal      | 73.83    | N/A  |
|        |   |        | Telefónica    | S/R      | N/A  |
|        |   |        | Internet      | S/R      | N/A  |

|        |  |        |               |         |        |
|--------|--|--------|---------------|---------|--------|
| 2.5.1  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes<br>Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico                                | Urbano | Personal      | N/A     | 35.56% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | 33.40% |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
|        |  | Rural  | Personal      | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | 34.48% |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
| 2.5.2  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>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<br>Atención de espera para recibir atención Personal   | Urbano | Personal      | 40.42%  | 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<br>Atención de espera para recibir atención telefónica   | Urbano | Personal      | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | 19.00%  | 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<br>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<br>Atención de inconformidad por monto facturado   | Urbano | Personalizada | 29.18%  | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | 29.64%  | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personalizada | 17.42%  | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | 18.56%  | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.5.7  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                                    | Urbano | Personalizada | N/A     | 61.94% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | 55.35% |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
|        |  | Rural  | Personalizada | N/A     | 68.20% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | 58.25% |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
| 2.5.8  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía | Urbano | Personal      | N/A     | 36.66% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
|        |  | Rural  | Personal      | N/A     | 34.35% |
|        |  |        | Telefónica    | N/A     | S/R    |
|        |  |        | Internet      | N/A     | S/R    |
| 2.5.9  | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas<br>Atención a solicitud de corrección de datos personales                                      | Urbano | Personal      | 14.91%  | 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<br>Notificación de interrupción programada del servicio  | Urbano | Personal      | 171.10% | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
|        |  | Rural  | Personal      | 153.81% | N/A    |
|        |  |        | Telefónica    | S/R     | N/A    |
|        |  |        | Internet      | S/R     | N/A    |
| 2.6    | Percepción del servicio  |        |               |         | 80.25% |

|                  |
|------------------|
| N/A No aplica    |
| S/R Sin Registro |