

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

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2019

Mensual: Julio

| Nombre del trámite   | Unidad | Población | Julio       |       |      |           |       |      |            |        |      |
|--|--------|-----------|-------------|-------|------|-----------|-------|------|------------|--------|------|
|  |        |           | 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  | 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  |
| 2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago                | hora   | Urbana    | 00:05:53    | 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    | 00:14:09    | 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    | 00:02:10    | 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    | 367.92      | S/R   | S/R  | 144.11    | S/R   | S/R  | S/R        | 423.07 | S/R  |
|  |        | Rural     | 55.98       | S/R   | S/R  | 580.15    | S/R   | S/R  | S/R        | 2.82   | S/R  |
| 7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                            | día    | Urbana    | 773.72      | S/R   | S/R  | 174.16    | S/R   | S/R  | S/R        | 23.22  | S/R  |
|  |        | Rural     | 380.72      | S/R   | S/R  | 365.24    | S/R   | S/R  | S/R        | 5.32   | S/R  |
| 8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Deposito de | día    | 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  |
| 9. Atención a solicitud de corrección de datos personales                              | hora   | Urbana    | 17:48:27    | 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    | 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  |

S/R Sin registro

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"

| Año: 2019                              |   |          |  |          |                |        |        |
|--|---|----------|--|----------|----------------|--------|--------|
| Mes: Julio                             |   |          |  |          |                |        |        |
| 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         | Rural    | Personal   | 0.65     | 3.20           |        |        |
|  |   |          | Teléfonica   | 1.84     | 0.68           |        |        |
|  |   |          | Internet   | 0.35     | 0.25           |        |        |
|  |   | Urbano   | Personal   | 0.91     | 6.94           |        |        |
|  |   |          | Teléfonica   | 3.72     | 2.02           |        |        |
|  |   |          | Internet   | 0.90     | 0.51           |        |        |
|  |   | Rural    | Total de quejas y solicitudes  |          | 9.08           |        |        |
|  |   | Urbano   | Total de quejas y solicitudes  |          | 21.79          |        |        |
|  |   | 2.2      | Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes | Rural    | Sector Fuera   | 0.57   | N/A    |
| Deficiencia en voltaje                 | 0.07  |          |  |          | N/A            |        |        |
| Falso contacto                         | 0.02  |          |  |          | N/A            |        |        |
| Urbano                                 | Improcedentes   |          |  | 0.26     | N/A            |        |        |
|  | Sector Fuera  |          |  | 0.49     | N/A            |        |        |
|  | Deficiencia en voltaje  |          |  | 0.11     | N/A            |        |        |
| 2.3                                    | Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas                        |          |  | Rural    | Falso contacto | 0.06   | N/A    |
|  |   |          |  |          | Improcedentes  | 0.25   | N/A    |
|  |   |          |  |          | Personal       | 62.31% | 72.42% |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | 53.19%   | 68.57%         |        |        |
|  |   |          | Internet   | 33.79%   | 72.55%         |        |        |
|  |   |          | Personal   | 57.64%   | 75.41%         |        |        |
| 2.4                                    | Tiempo promedio de atención de solicitudes                                | Rural    | Teléfonica   | 50.45%   | 71.36%         |        |        |
|  |   |          | Internet   | 29.62%   | 70.73%         |        |        |
|  |   |          | Personal Quejas y Solicitudes  |          | 70.71%         |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica Quejas y Solicitudes  |          | 68.37%         |        |        |
|  |   |          | Internet Quejas y Solicitudes  |          | 65.18%         |        |        |
|  |   |          | Personal Quejas y Solicitudes  |          | 75.34%         |        |        |
| 2.5                                    | Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago      | Rural    | Teléfonica Quejas y Solicitudes  |          | 57.82%         |        |        |
|  |   |          | Internet Quejas y Solicitudes  |          | 44.47%         |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 00:04:25 | N/A            |        |        |
| 2.6                                    | Tiempo promedio de atención para recibir atención personalizada           | Rural    | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 00:03:04 | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
| 2.7                                    | Tiempo promedio de atención de solicitudes                                | Rural    | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
| 2.8                                    | Atención a solicitud de corrección de datos personales                    | Rural    | Teléfonica   | 00:02:10 | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | 1.50     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 4.61     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 2.13     | N/A            |        |        |
| 2.9                                    | Tiempo promedio de atención de solicitudes                                | Rural    | Teléfonica   | 1.78     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 2.50     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 1.16     | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | 2.07     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 2.53     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 1.36     | N/A            |        |        |
| 2.10                                   | Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                  | Rural    | Teléfonica   | 1.59     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 1.77     | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 1.02     | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
| 2.11                                   | Tiempo promedio de atención de solicitudes                                | Rural    | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 00:06:19 | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
| 2.12                                   | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas | Rural    | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | 7.36%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
| 2.13                                   | Atención de espera para recibir atención personalizada                    | Rural    | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 23.44%   | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
| 2.14                                   | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas | Rural    | Teléfonica   | 43.33%   | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | 0.26%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 0.75%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 0.37%    | N/A            |        |        |
| 2.15                                   | Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago      | Rural    | Teléfonica   | 0.42%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 0.59%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 0.27%    | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | 0.54%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 0.66%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 0.36%    | N/A            |        |        |
| 2.16                                   | Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato                  | Rural    | Teléfonica   | 0.21%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | 0.23%    | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 0.13%    | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | 10.53%   | N/A            |        |        |
| 2.17                                   | Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas | Rural    | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   | Urbano   | Teléfonica   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Internet   | S/R      | N/A            |        |        |
|  |   |          | Personal   | S/R      | N/A            |        |        |
| 2.6                                    | Percepción del servicio*  | Rural    |  | 91.07    |                |        |        |
|  |   | Urbano   |  |          |                |        |        |

N/A No aplica  
S/R Sin Registro