



Suministrador de
Servicios Básicos



Consejo Consultivo
División Comercial Centro Occidente
Michoacán de Ocampo

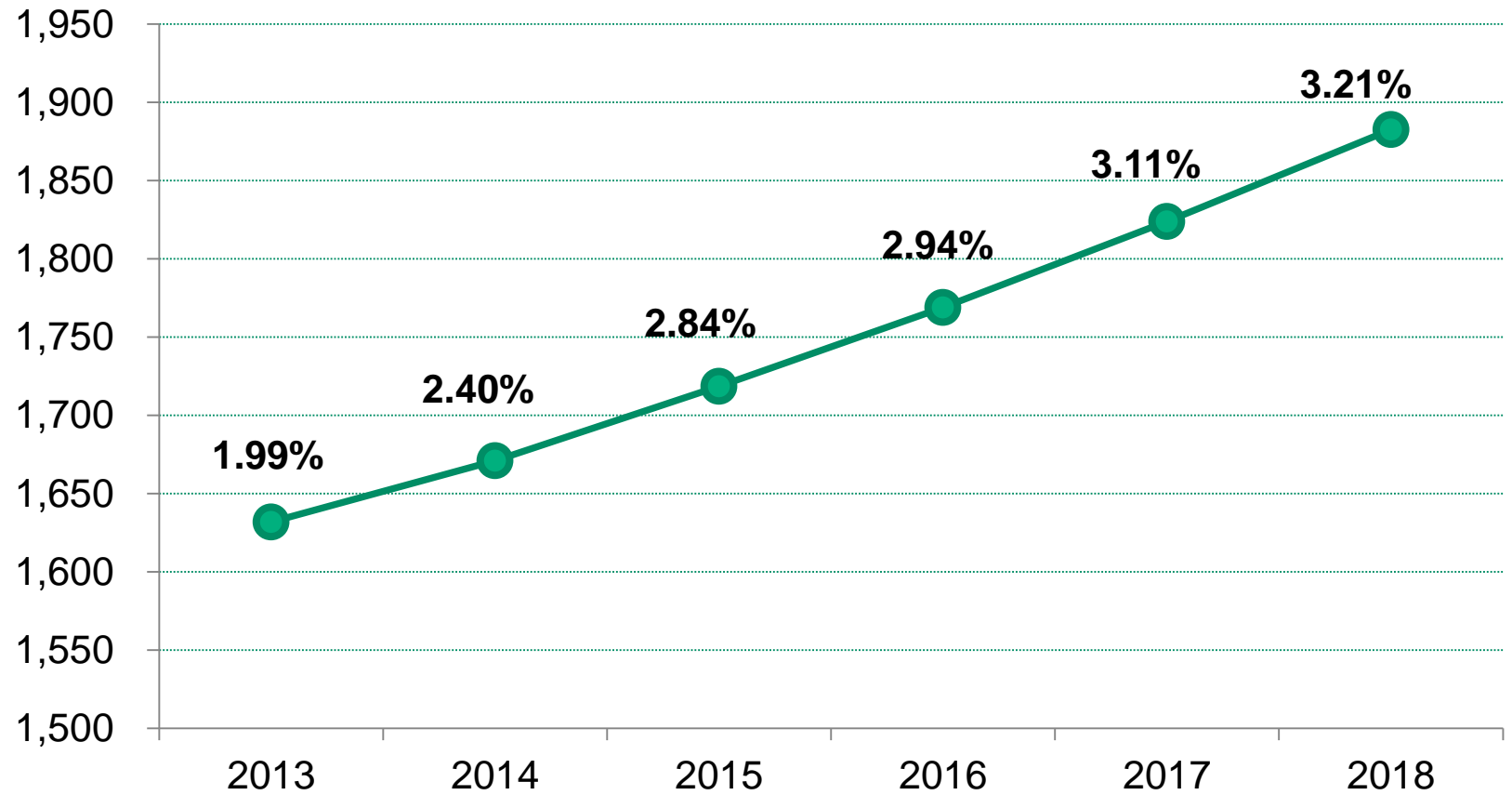
Enero , 2019



Evolución de Clientes



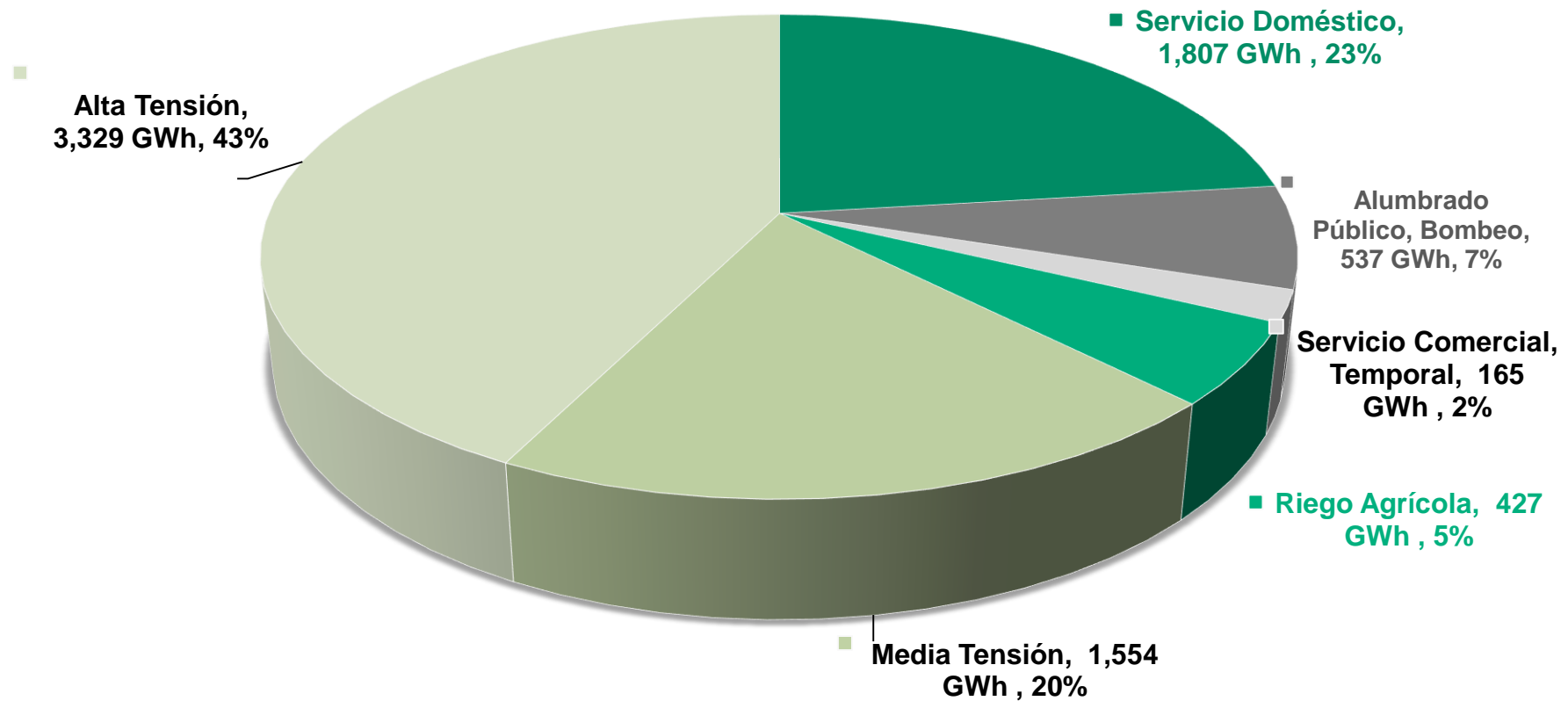
Evolución de Clientes



- Se proyectó para el cierre de diciembre 2018 llegar a 1,871,735 clientes en el estado de Michoacán y se superó llegando a los 1,882,573 clientes.
- Al mes de diciembre del 2018 se tenía programado un crecimiento del 2.62%, pero se logró un 3.21%, que representa 58,590 nuevos clientes en el año.

Ventas de Energía Eléctrica GWh Estado de Michoacán

Ventas

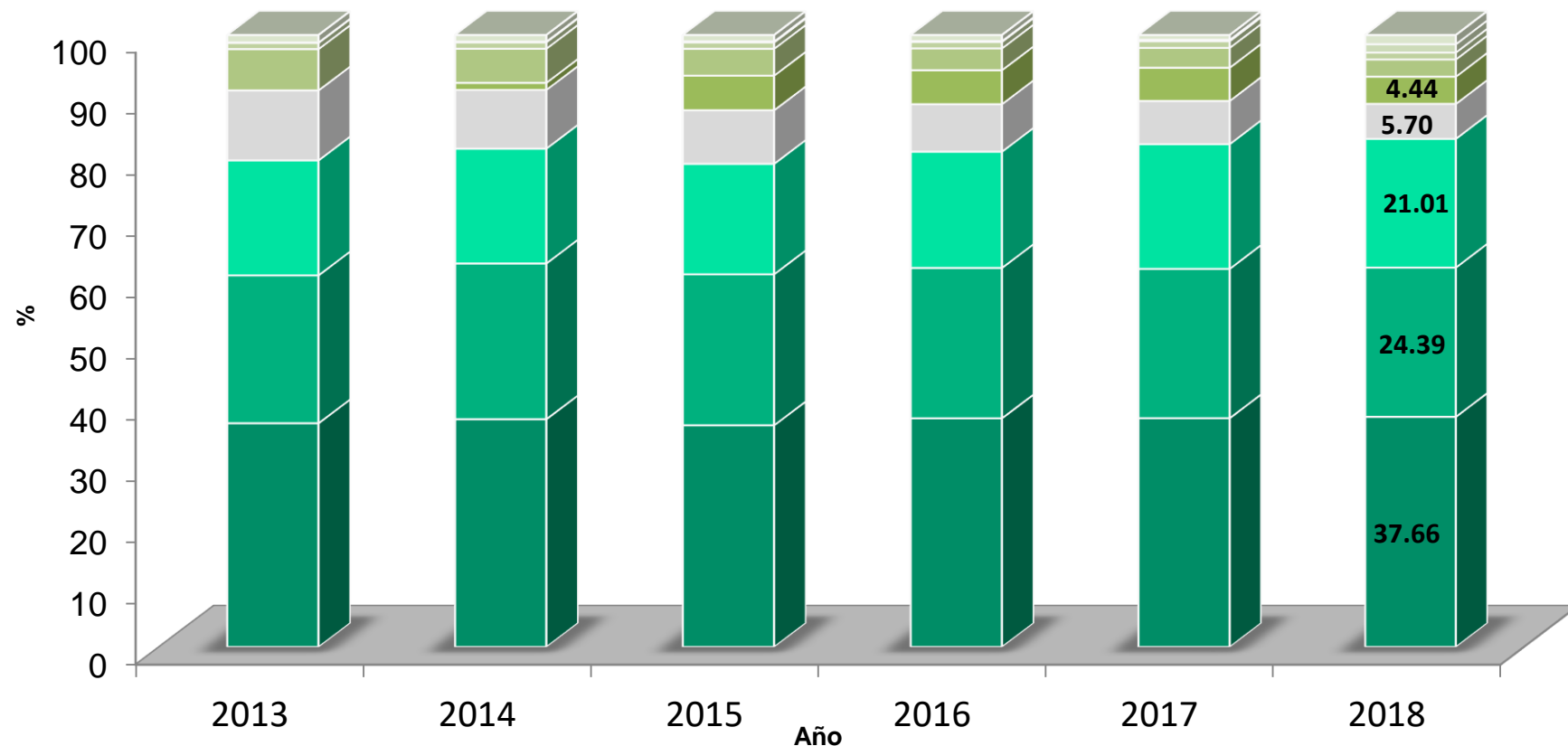


- El sector industrial (Alta y Media Tensión) representa el 63% de la actividad productiva del estado de Michoacán.
- La actividad doméstica y de comercio representa el 25% de las ventas.
- Los servicios públicos y riego agrícola representan el 12% de las ventas.

Medios de Cobranza Divisional

■ CFEMÁTICOS ■ PSI RURALES ■ COBEL ■ PSI URBANOS ■ PAGO PROGRAMADO ■ VENTANILLAS ■ COBCEN ■ PORTAL ■ OTROS

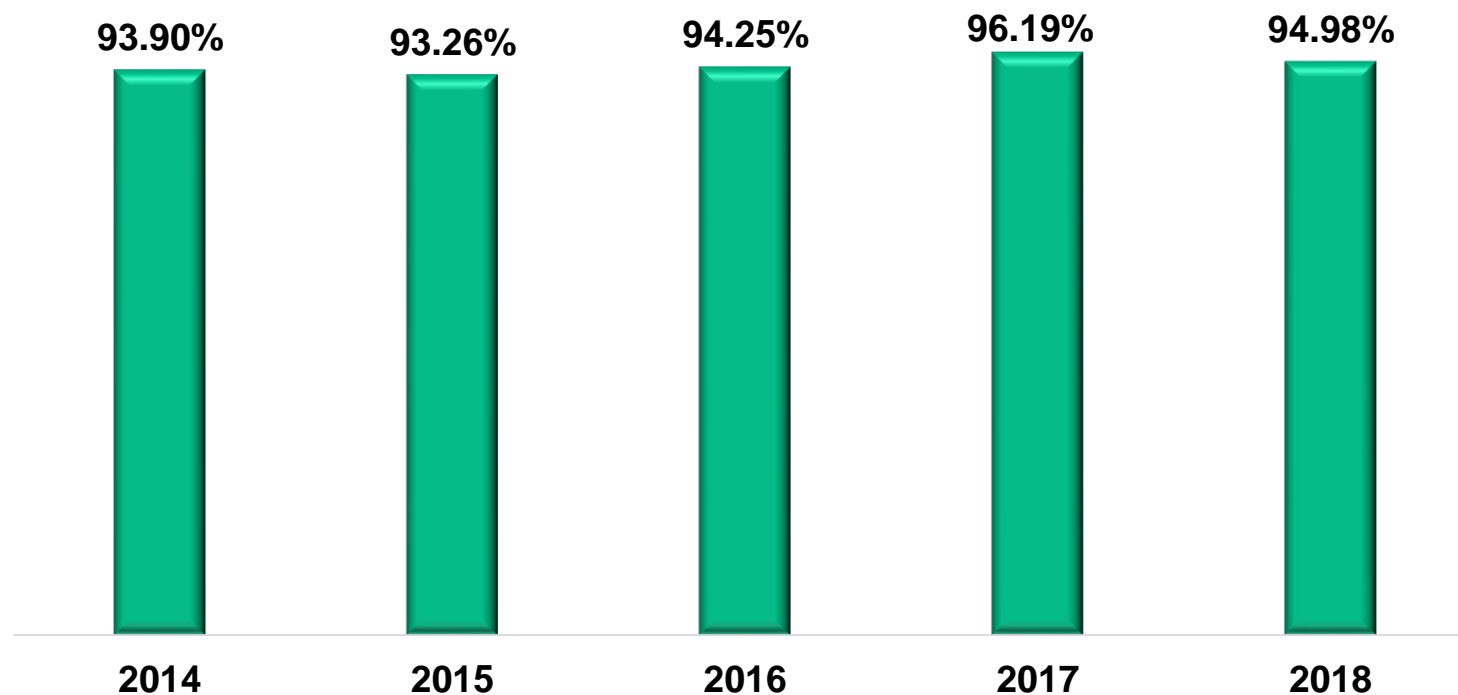
Medios de Cobranza



- Facilitamos a nuestros clientes el pago de sus facturas, ofreciéndoles diferentes alternativas.
- Se cuenta con la modalidad de pago programado.
- Así mismo la opción de pago con tarjeta de crédito o débito mediante el portal de CFE, o nuestras ventanillas.

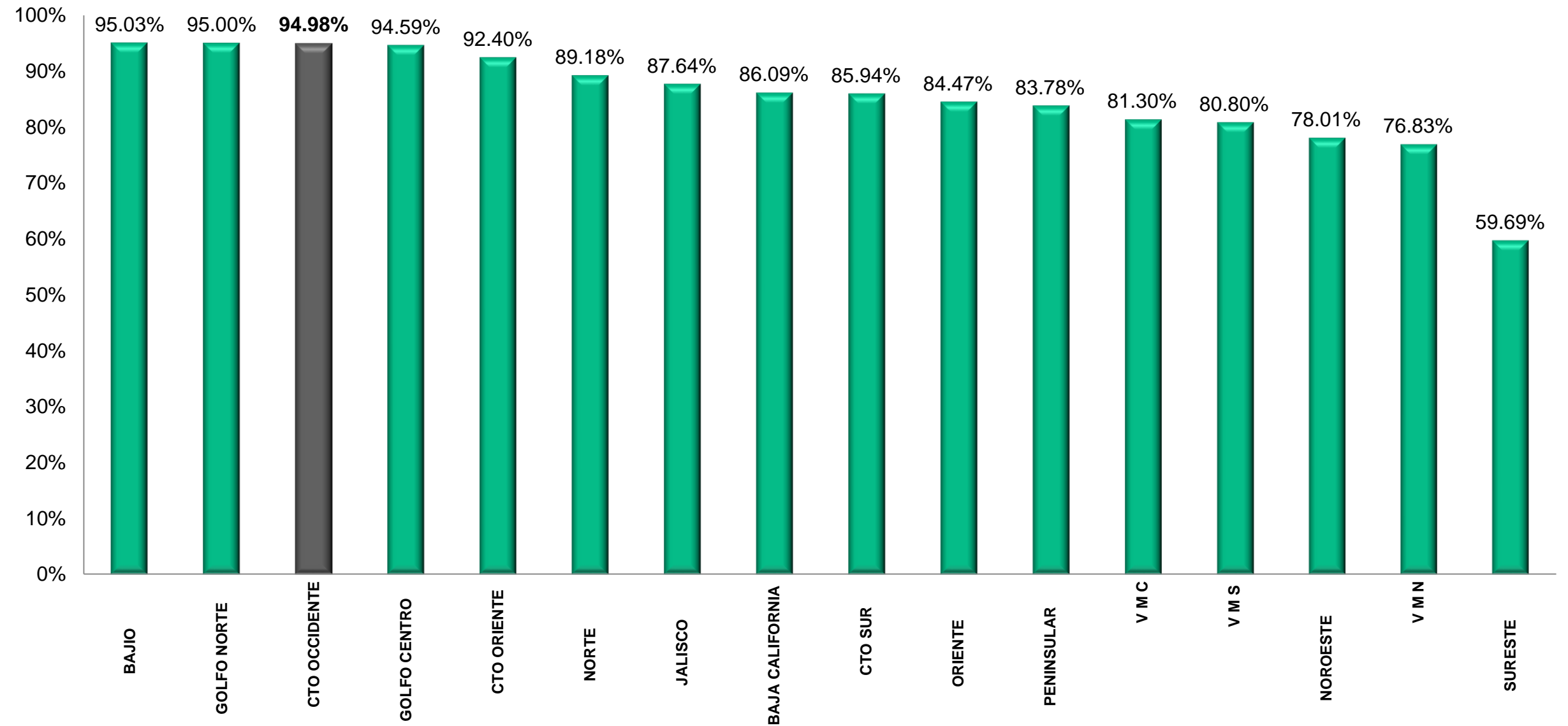
Índice de Oportunidad en la Cobranza (Evolución) **Divisional**

Índice de Oportunidad
en la Cobranza



- Cultura de pago de nuestros clientes.
- Ejecución de acciones para recordar al cliente la proximidad del vencimiento de su pago.

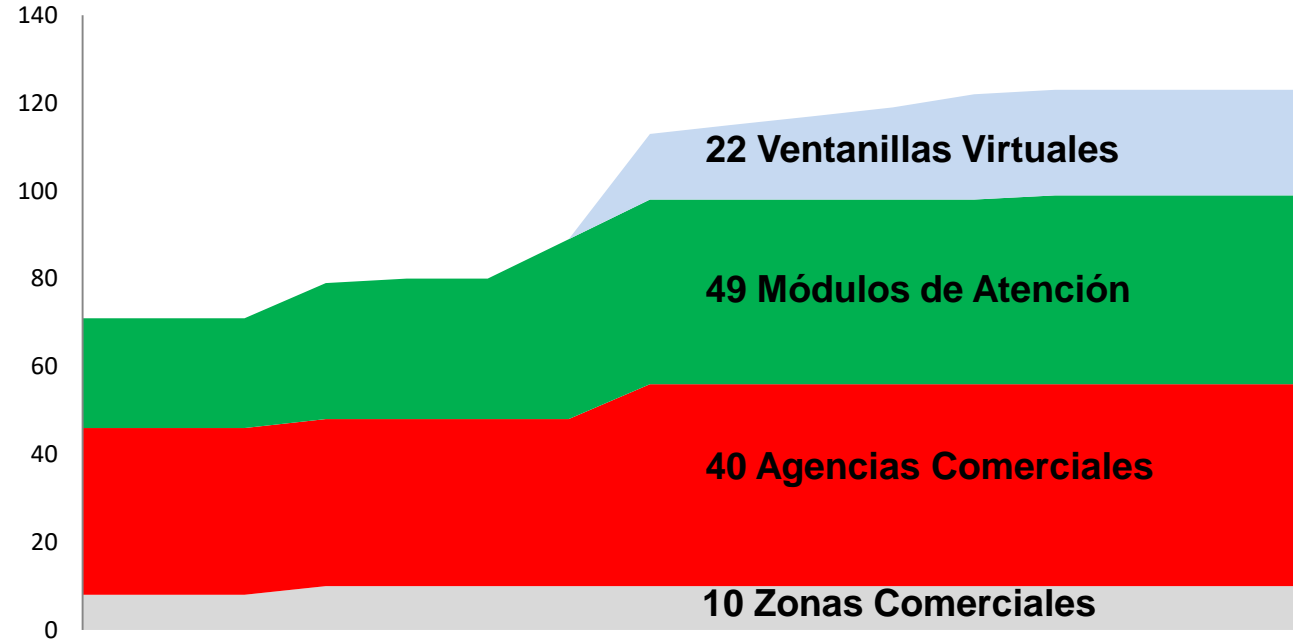
Índice de Oportunidad en la Cobranza Nacional



Centros de Atención en Michoacán

Nuestros puntos de contacto para nuestros clientes:

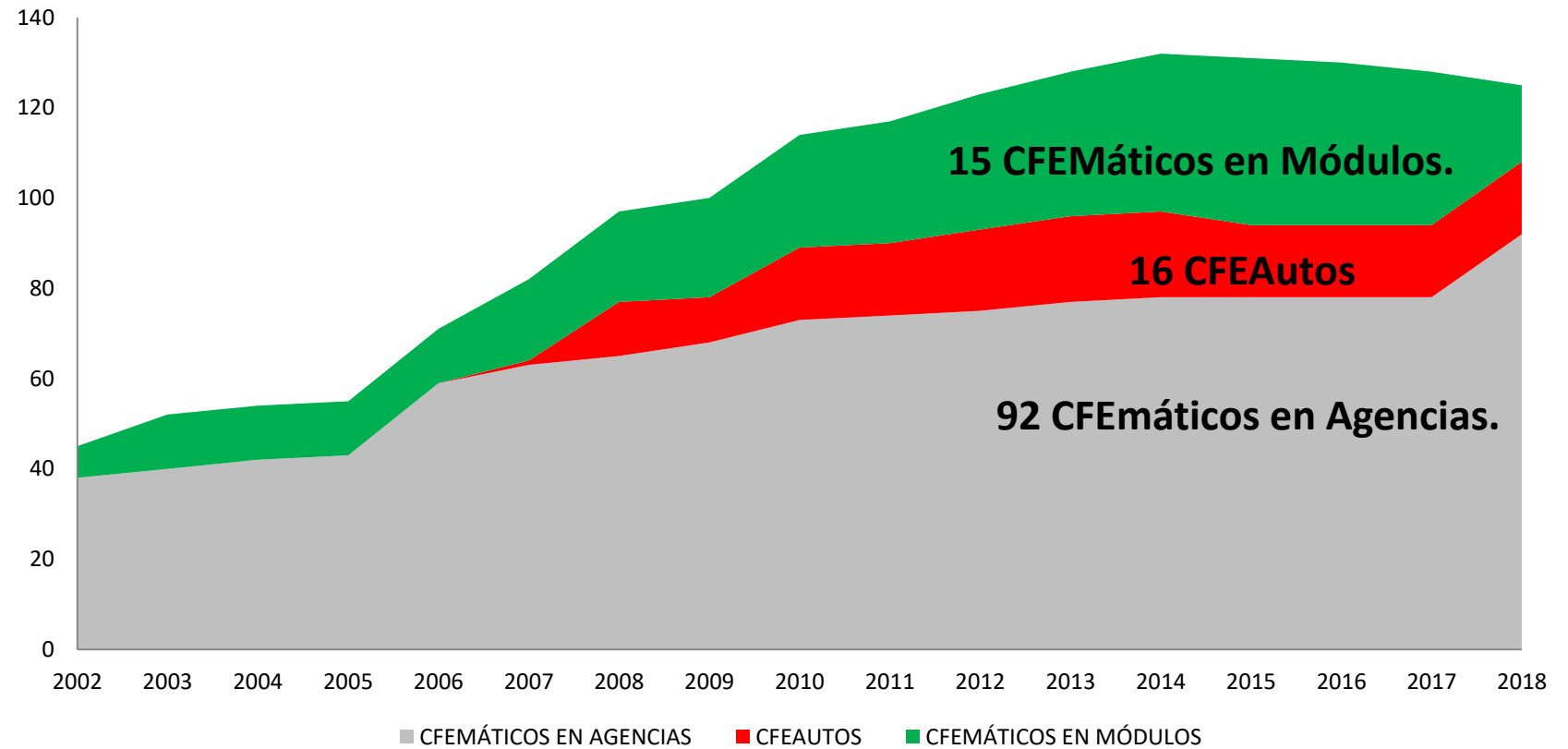
- 10 Zonas Comerciales
- 40 Agencias Comerciales.
- 49 Módulos de Atención.
- 22 Ventanillas Virtuales



Actualmente atendemos a más de 82,221 clientes en promedio de forma mensual (que representan el 3.73% de nuestros clientes totales) en nuestros centros de atención contando con 22 Centros Virtuales y 49 Puntos de contacto personalizado.



CFEmáticos en Centros de Atención a Clientes



123 CFEmáticos en Michoacán

Servicio y Atención al Cliente



Atención a Clientes

146 Colaboradores



Atención telefónica al cliente

51 Colaboradores



Dirección de la atención al cliente

18 Colaboradores



Dirección de la atención telefónica al cliente

02 Colaboradores

Certificación de Competencias



Dirección y Procesos Comerciales



Facturación



Toma de Decisiones



Negociación



Administración de Proyectos



Cobranza

92 Colaboradores

100 Colaboradores

31 Colaboradores

23 Colaboradores

10 Colaboradores



Certificación de Competencias

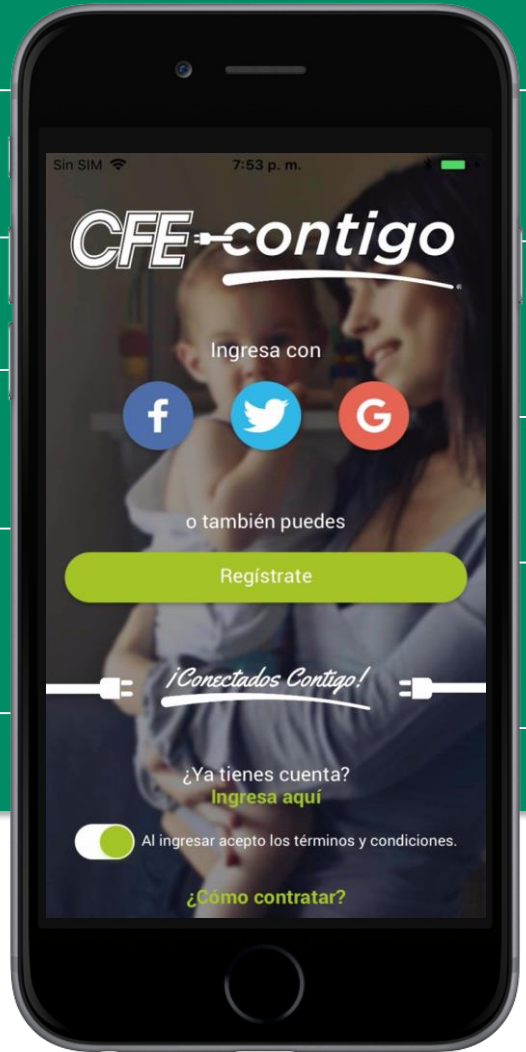
APP CFE Contigo

Posterior al lanzamiento de la APP en marzo 2018, se han habilitado nuevas funcionalidades a fin de brindarle un mejor servicio a los clientes.

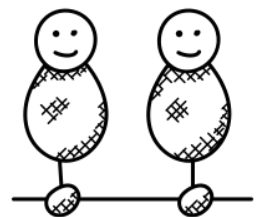


FUNCIONALIDADES HABILITADAS

- #1 Vinculación y administración de números de servicio
- #2 Simulación de consumos
- #3 Centro de mensajes
- #4 Administración de notificaciones
- #5 Creación y administración de reportes de fallas y aclaraciones de saldo



- Visualización de requisitos de contratación #6
- Consulta de saldo y descarga de recibo e historial #7
- Pago del servicio #8
- Activación pago recurrente #9
- Georreferenciación de CAC #10



+1.7 Millón
usuarios registrados



Nota: Datos al 17 de octubre

APP CFE Contigo

Posterior al lanzamiento de la APP en marzo 2018, se han habilitado nuevas funcionalidades a fin de brindarle un mejor servicio a los clientes.

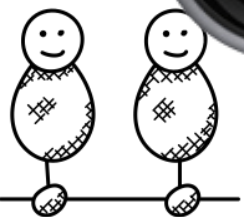


Suministrador de Servicios Básicos.

FUNCIONALIDADES HABILITADAS

- #1
- #2
- #3
- #4
- #5

- #6
- #7
- #8
- #9
- #10



usuarios registrados



Nota: Datos al 17 de octubre



Suministrador de Servicios Básicos



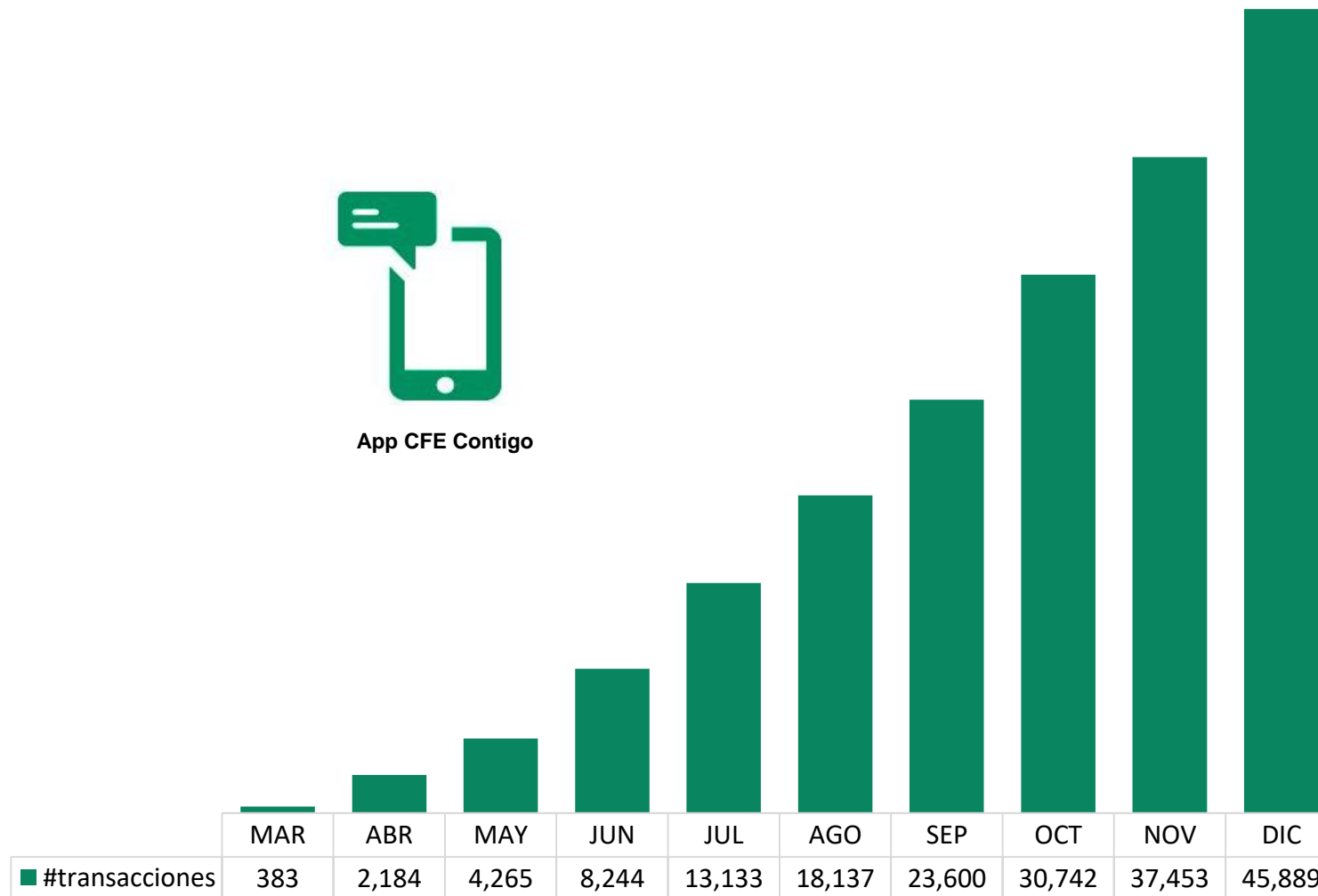
Suministrador de Servicios Básicos

A partir de su lanzamiento (19 de marzo de 2018), la **App CFE Contigo** registra un total de **45,889 pagos**

Pagos realizados por la App



App CFE Contigo

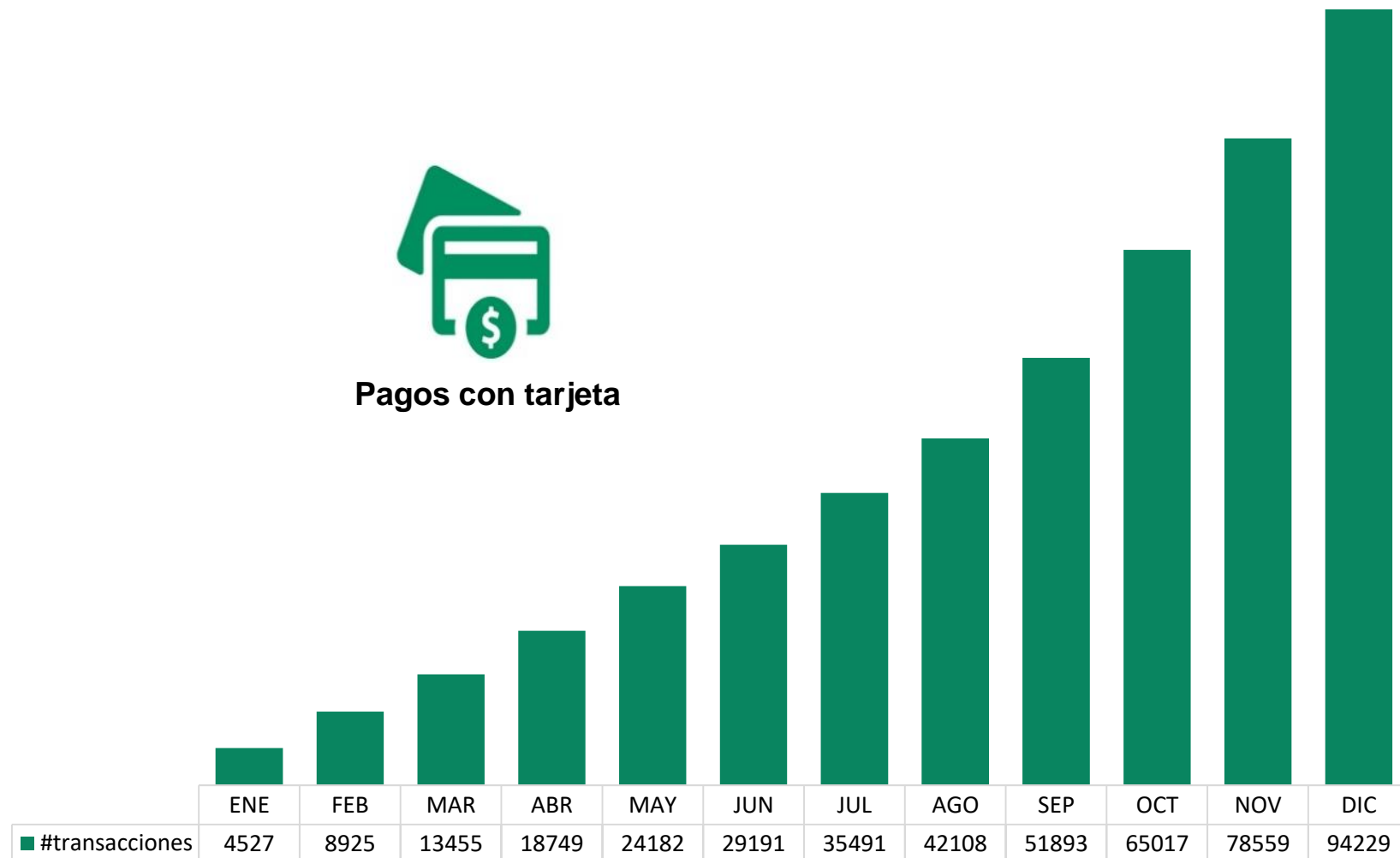


Pagos realizados con tarjeta de crédito o débito

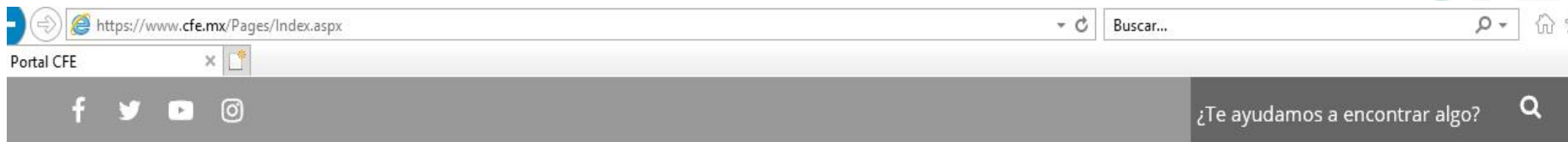
Después de la implementación de pagos con tarjetas bancarias en **CFEmáticos y ventanillas**, al cierre de diciembre 2018 se registraron un total de 94,229 **pagos**. A la fecha el **100%** nuestros CFEmáticos cuentan con Pinpad.



Pagos con tarjeta



Presencia en redes sociales



NUESTRA EMPRESA | CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | INVERSIONISTAS | TRANSPARENCIA | CONCURSOS Y CONTRATOS | PRENSA

Científicos | Tarifas | Ahorro de energía | Conoce tu recibo | Productos y servicios | Atención al cliente

¡CONTINUAMOS CON LA PROMOCIÓN DEL BUEN FIN!

Todo noviembre, diciembre y enero, puedes pagar tus recibos de luz a 3 meses sin intereses con las tarjetas de crédito BBVA Bancomer.

BBVA Bancomer
Creando Oportunidades

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

Aplica pagando en Centros de Atención a Clientes de CFE Suministrador de Servicios Básicos.

¿Aún no tienes cuenta?, [Regístrate aquí.](#)

¿Olvidaste tu contraseña?



Presencia en redes sociales

¡CFE SSB conectados contigo y tu seguridad!



CFE Suministrador de Servicios Básicos no ofrece descuentos en línea, verifica a través de qué medios realizas tu pago, **evita caer en transacciones fraudulentas.**

Esto te afecta de manera directa ya que, tu servicio quedará sujeto a una investigación y sanciones.

Nuestro compromiso es seguir conectados contigo

¿En qué podemos ayudarte?



Centro de Atención a Clientes



@CFE_Contigo



¡Alerta!

Si tu Recibo de luz te llega por mail sin solicitarlo a **CFE** ignóralo porque

ES FRAUDE

Ayúdanos con un RT

¿En qué podemos ayudarte?



@CFE_Contigo

Presencia en redes sociales

¡CFE SSB conectados contigo y tu seguridad!

Para pagar tu recibo, recuerda hacerlo a través de medios de cobranza autorizados.



App CFE Contigo



Portal cfe.mx



Centro de atención a clientes y CFEMáticos

Para conocer puntos externos de pago, consulta la sección **¿Dónde pagar?** dentro del portal.



Nuestro compromiso es seguir conectados contigo

¿En qué podemos ayudarte?



Centro de Atención a Clientes



@CFE_Contigo



¡CFE no cobra en tu domicilio!

Cuando un trabajador de la **CFE** se presente en tu domicilio deberá identificarse perfectamente y **en ningún caso está autorizado para recibir pagos.**

¡Evita ser víctima de estafadores!

Para mayor información consulta nuestros términos y condiciones en:

cfe.mx

¿En qué podemos ayudarte?



@CFE_Contigo

¡Conectados contigo!

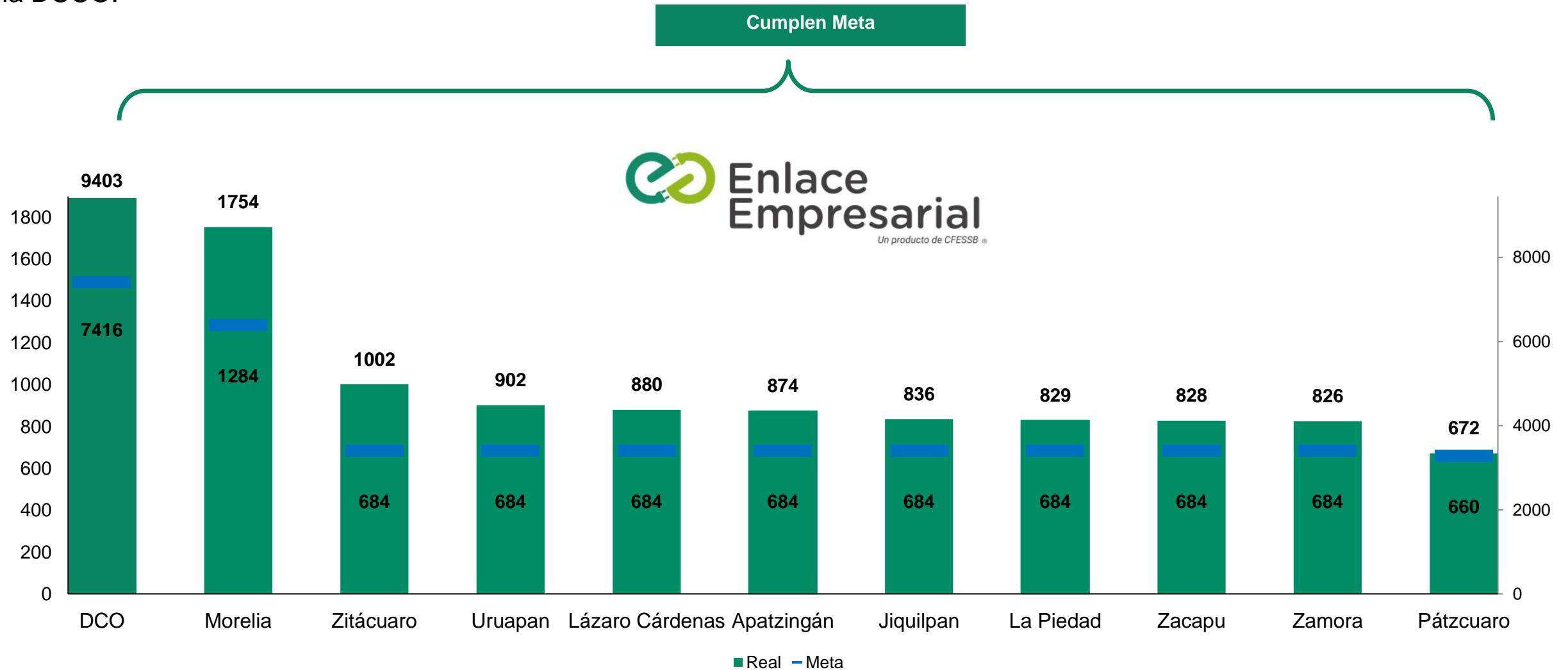


¿QUÉ TE OFRECEMOS?

- ⌚ Asistencia 24/7.
- 👤 Atención personalizada en sitio.
- 💰 Asesoría tarifaria.
- 🔋 Estudio energético.
- ⚡ Optimización del factor de potencia.
- 📊 Asesoría en control de demanda.

Visitas a nuestros clientes

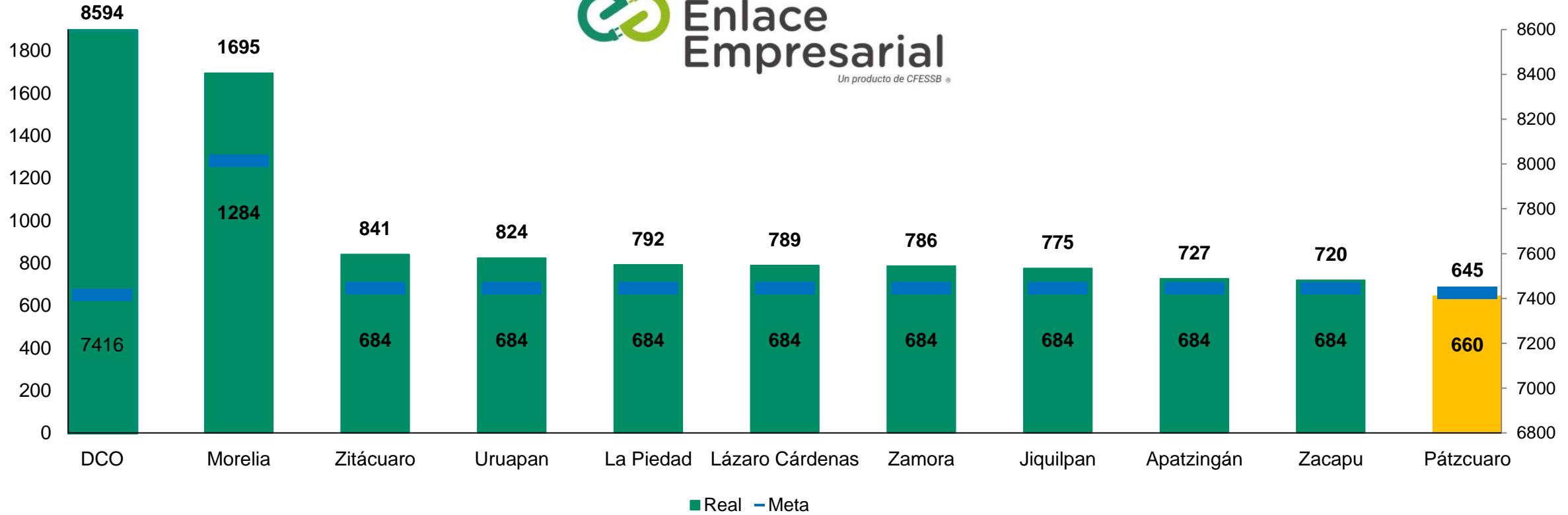
Al 31 de diciembre del 2018, se visitó a **9,403** clientes de una meta propuesta de **7,416** visitas, 128% de cumplimiento a nivel de la DCCO.



Diagnósticos Energéticos al 31 de diciembre de 2018, se realizaron **8,594** diagnósticos energéticos de una meta de **7,416**, cumplimiento del 115%.

Cumplen Meta

< 10% Desviación



De las **9,403** visitas realizadas en 2018, **8,594** se convirtieron en diagnóstico energético equivalente a un **91.39%**. De los **8,594** diagnósticos energéticos realizados fueron dirigidos al sector de nuestros clientes de la siguiente manera:

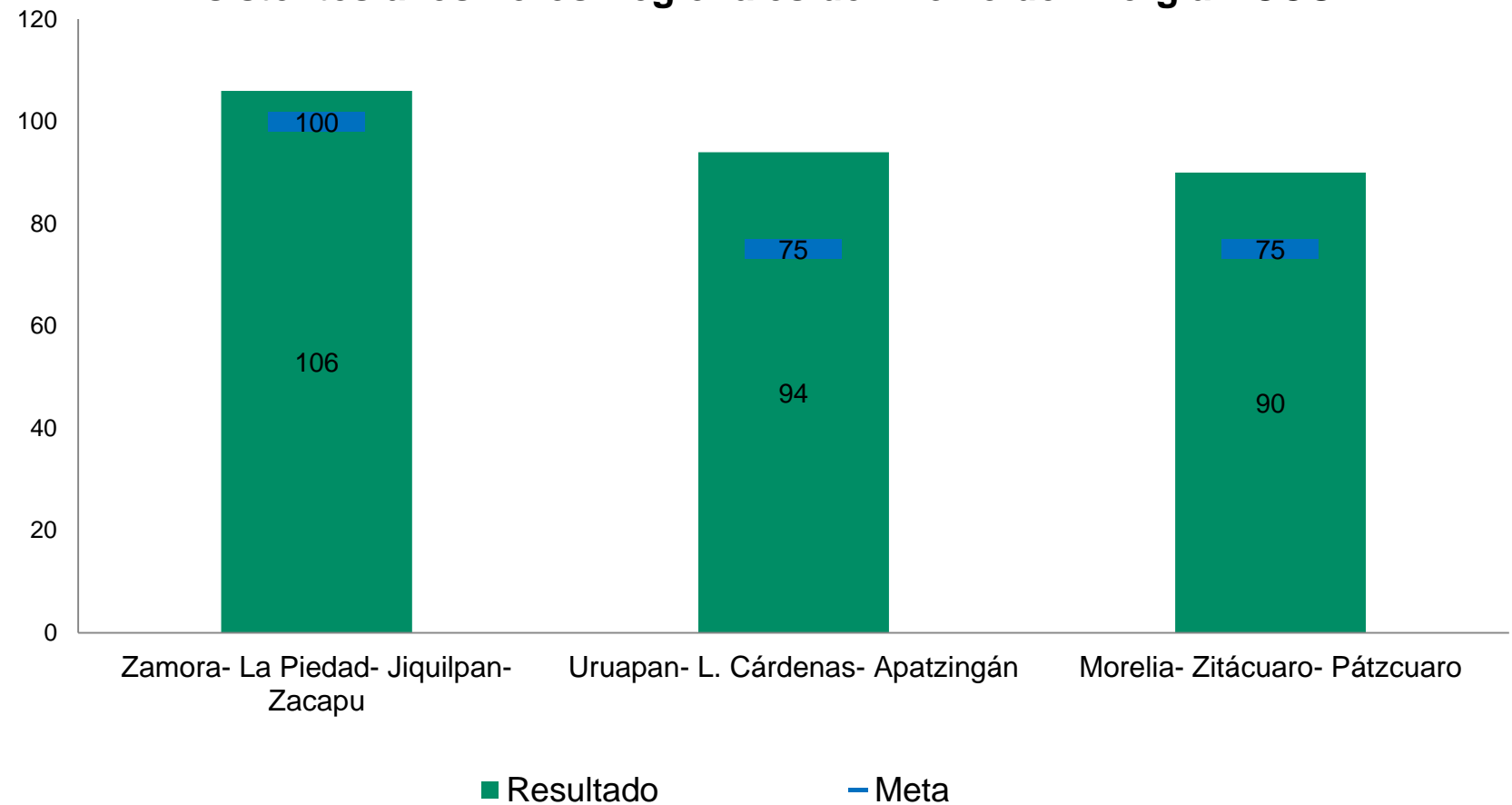


Nuestro principal enfoque fue la atención del **sector doméstico** seguido del **sector de pequeña y mediana industria**.

A diciembre de 2018, se realizaron 3 foros regionales de ahorro de energía a nivel de la División Comercial Centro Occidente con sedes en Zamora, Uruapan y Morelia con una asistencia total de 290 participantes superando la meta propuesta de 250 (116 %).

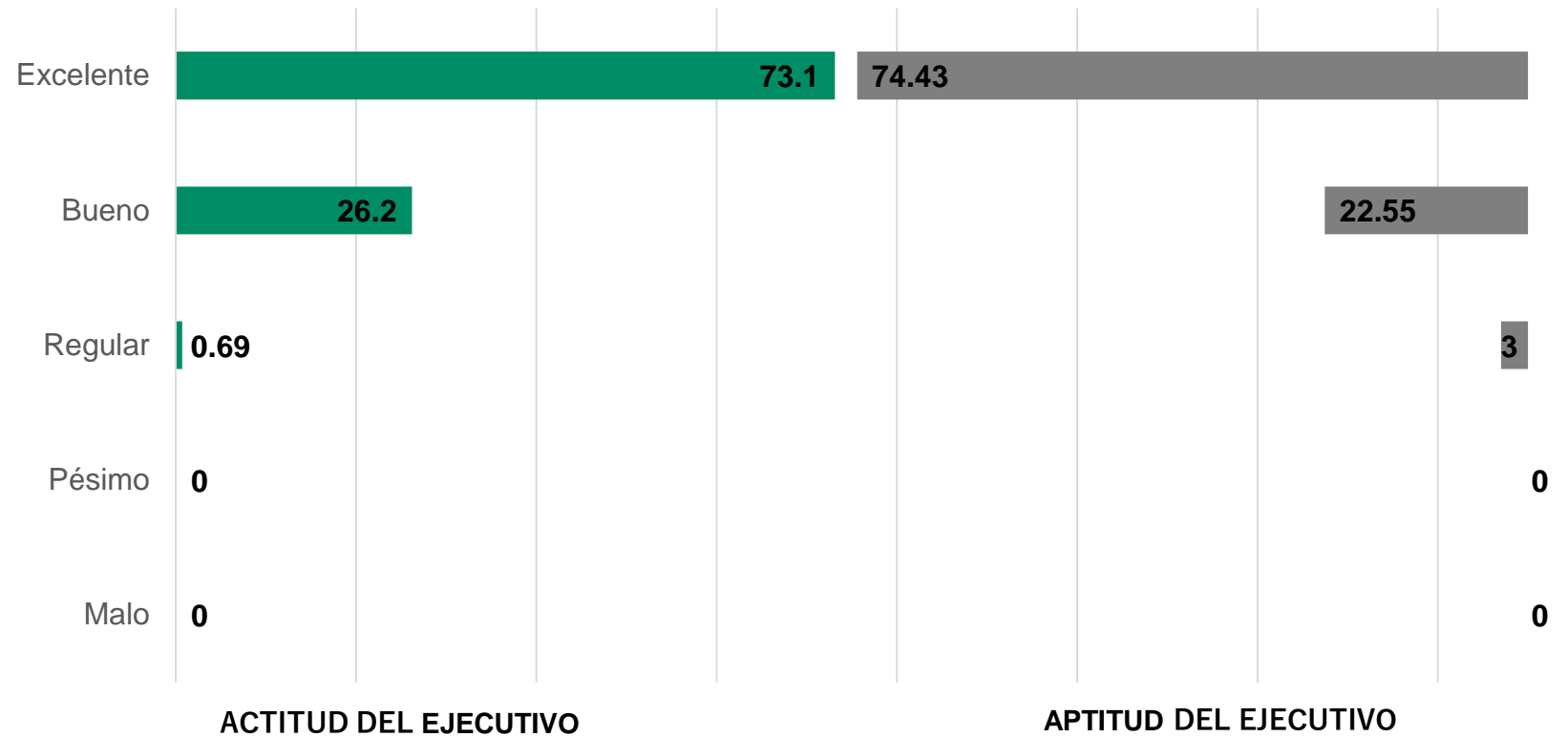
Foros de Ahorro de Energía

Asistentes a los Foros Regionales de Ahorro de Energía DCCO



En 2018 se realizaron 689 encuesta de reacción a los clientes visitados para conocer el grado de aceptación y percepción por el servicio, obteniendo los siguientes resultados:

Resultados encuesta de satisfacción



Recomendaría el servicio de Enlace Empresarial



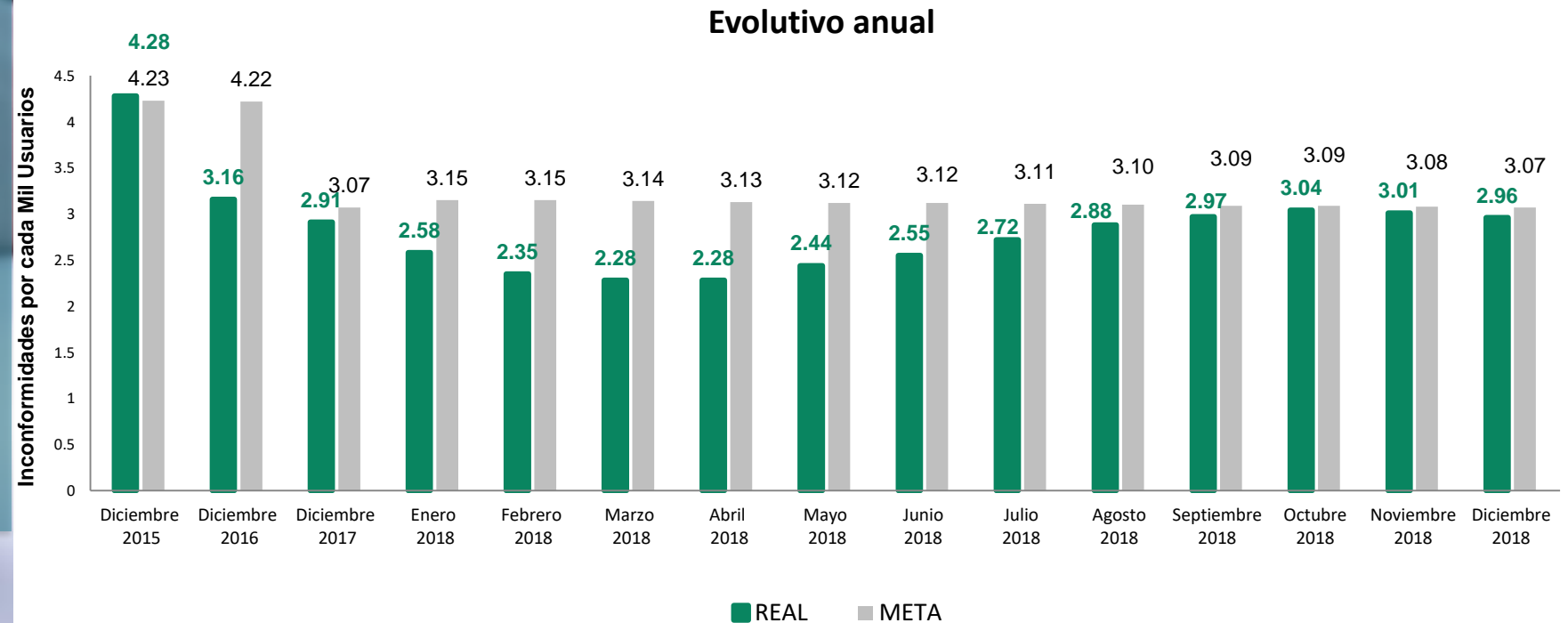
Resultado encuestas de satisfacción de la visita.



Inconformidades por cada mil usuarios (IMU) Resultados a Diciembre 2018

- A diciembre del 2018, en el IMU Divisional se cumple la meta de 3.07 inconformidades con un valor real de 2.96
- El indicador está integrado por las quejas asociadas a las fallas del suministro eléctrico y aquellas inherentes al proceso comercial.

Inconformidades por cada mil Usuarios



Las Inconformidades por cada Mil Usuarios (IMU) a diciembre de 2018, representan un incremento de 4,006 inconformidades con relación al mismo periodo 2017. Al mes de diciembre 2018 se recibieron 81,012. En desmejora del IMU representa 1.72%

A diciembre 2018 se tiene una desmejora de 0.05 puntos respecto al mismo mes año 2017.

Las inconformidades que aportan al indicador se clasifican de la siguiente manera:



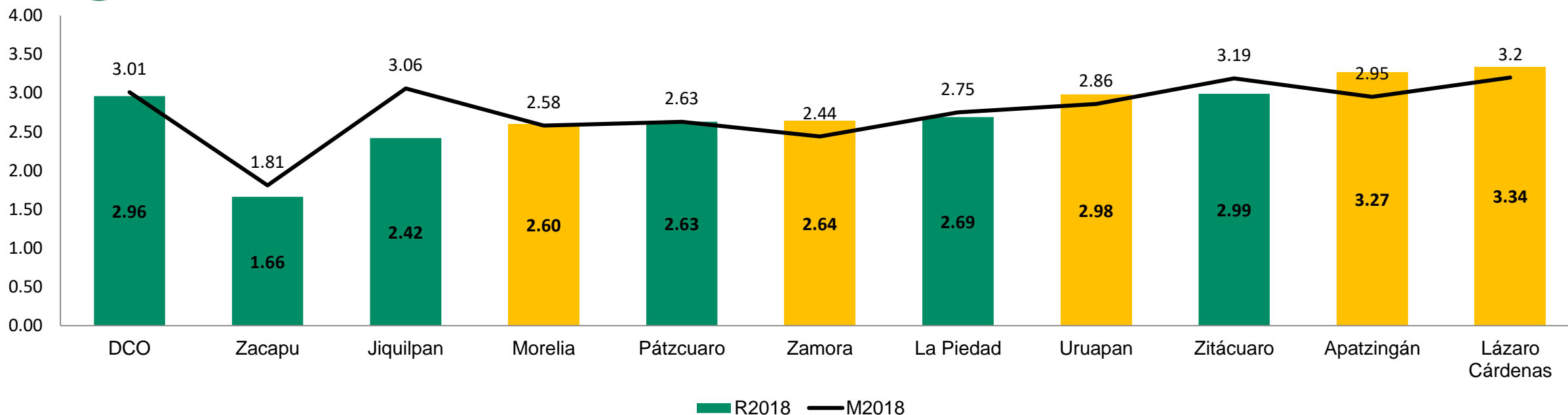
Medición aporta 52,282 inconformidades, lo que corresponde el 64.54% del total, con un resultado del 1.91 de IMU.



Distribución, aporta 24,658 inconformidades, lo que corresponde al 30.44% del total, con un resultado del 0.90 de IMU

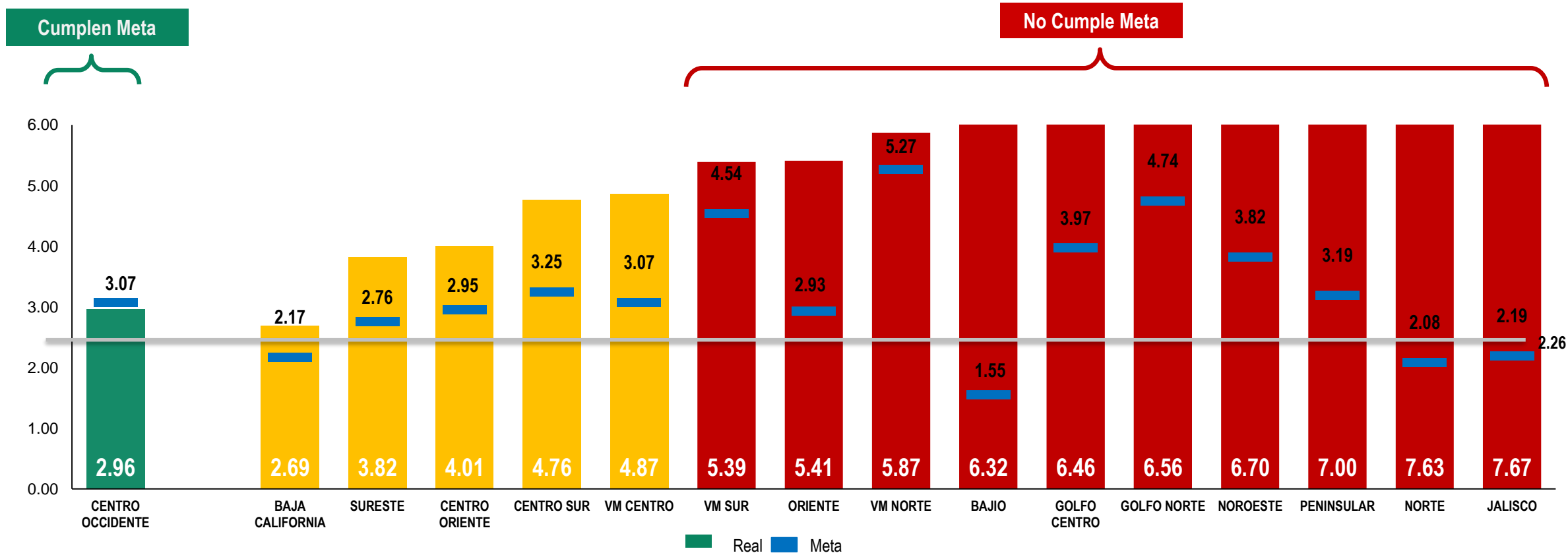


Comercial, aporta 4,072 inconformidades, lo que corresponde al 5.03% del total, con un resultado del 0.15



El indicador de Inconformidades por cada Mil Usuarios a diciembre 2018, presenta un incremento respecto al mismo periodo de 2017 por 2 puntos, pasando de 3.53 a 5.53 quejas por cada mil usuarios.

Inconformidades por cada mil usuarios – Divisional
(Diciembre 2018, Inconformidades / Usuarios)



•15 de las 16 divisiones incumplen con la meta establecida.



Los compromisos de servicio (COMSER) son las especificaciones mínimas en la calidad del servicio que el cliente debe esperar.

Los compromisos de servicio con mayor cumplimiento respecto a la meta establecida al cierre de diciembre de 2018 son:

- Solicitud de servicio de energía eléctrica 100%
- Falso contacto en acometida 100%
- Incremento de carga BT 100 %
- Atención deficiencia en la tensión 99.90%
- Conexión en BT 99.30%

Los compromisos de servicios con área de oportunidad pero cumpliendo la meta del 90% son:

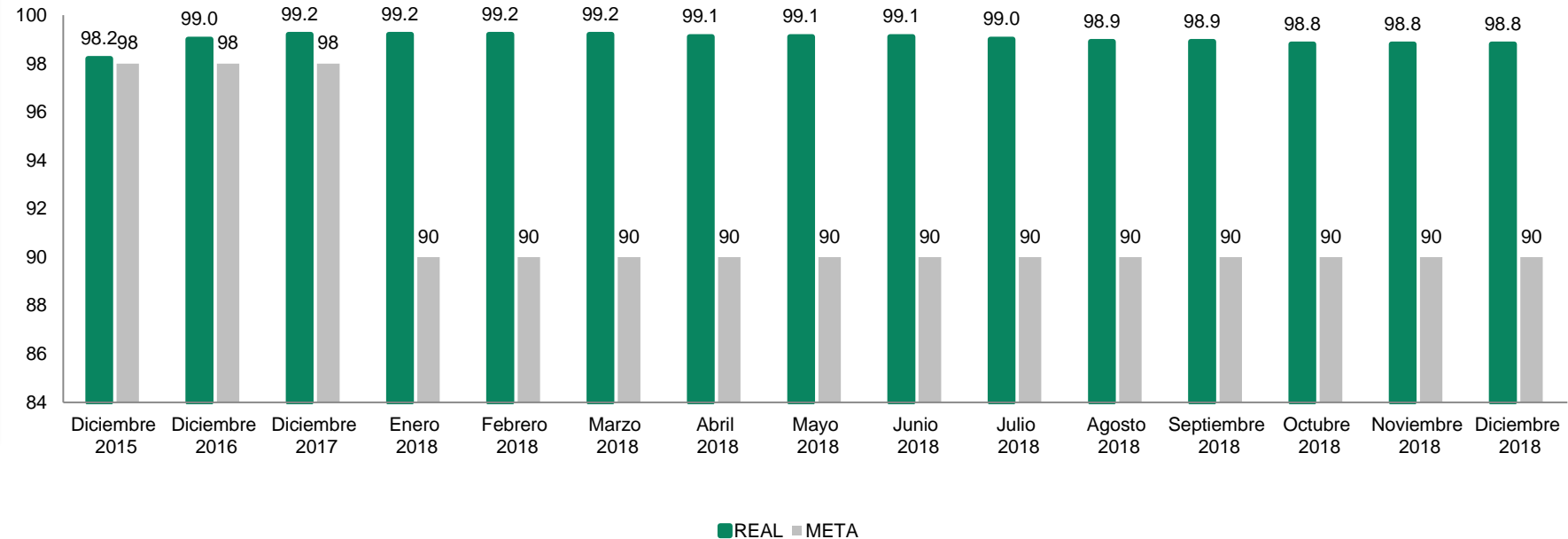
- Inconformidad por alto Consumo **96.5%**
- Incremento de carga MT 3F **96.9%**

Incumpliendo la meta del 90%

- Restablecimiento de alimentador con **80.2%**.

Compromisos de Servicio

Diciembre de 2018



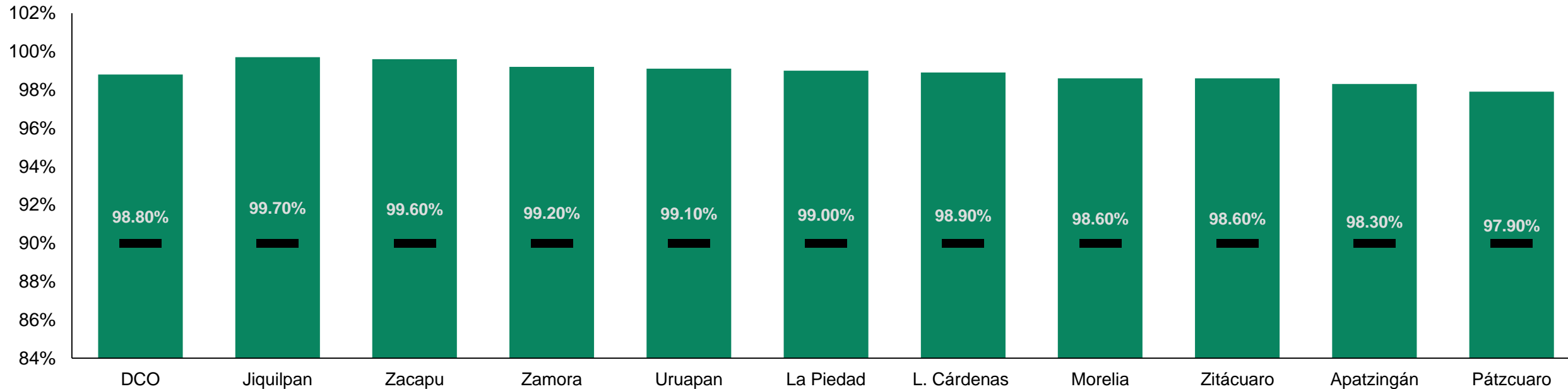
A diciembre 2018 el indicador de compromisos de servicio a nivel divisional presenta un valor real de 98.8%, con una mejora de 8.8% respecto a la meta.



Compromisos de servicio— por Zona Comercial (Diciembre 2018, 98.8 % de cumplimiento)

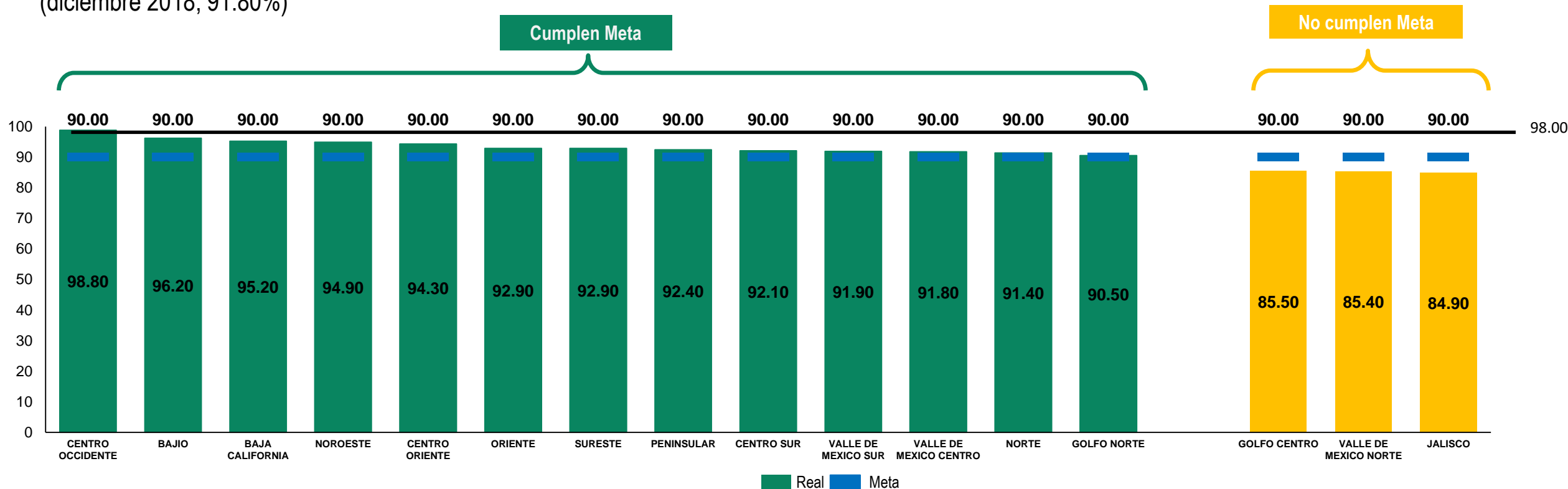
Cumplen Meta

— — Meta



• Las zonas que presentan más bajo nivel de cumplimiento es Pátzcuaro, Apatzingán y Zitácuaro, siendo Pátzcuaro la de mayor área de oportunidad con valor de 97.9%, pero cumpliendo la meta de 90.00%

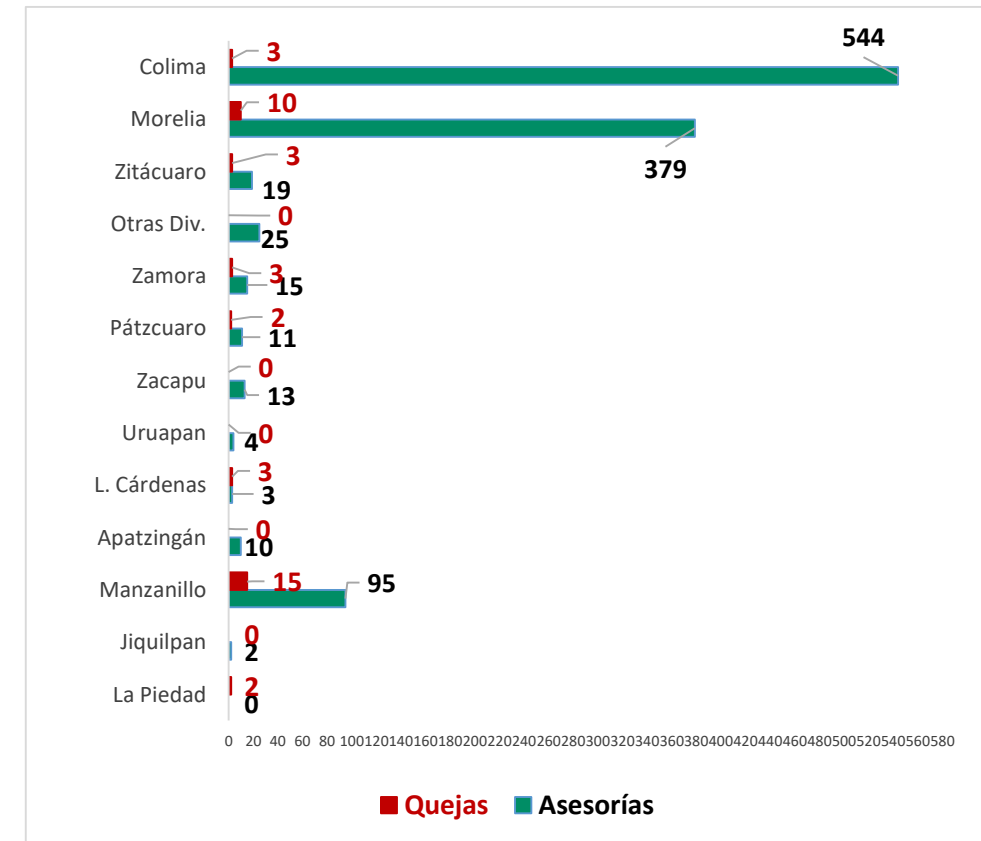
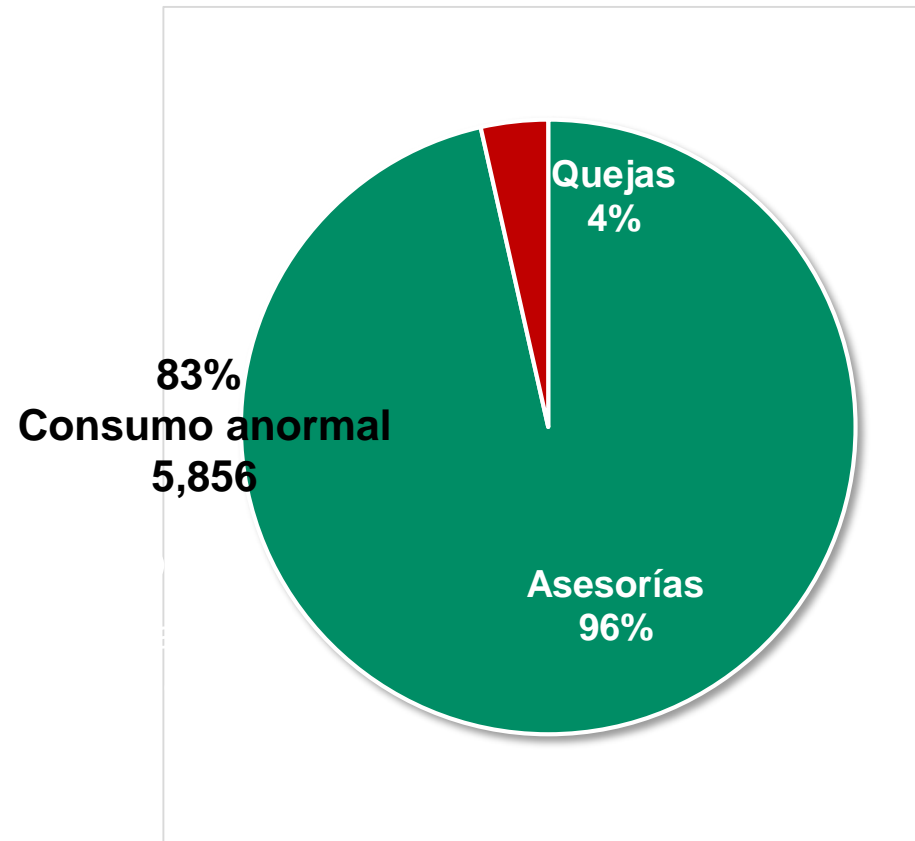
Compromisos de Servicio – por Gerencia Comercial (diciembre 2018, 91.80%)



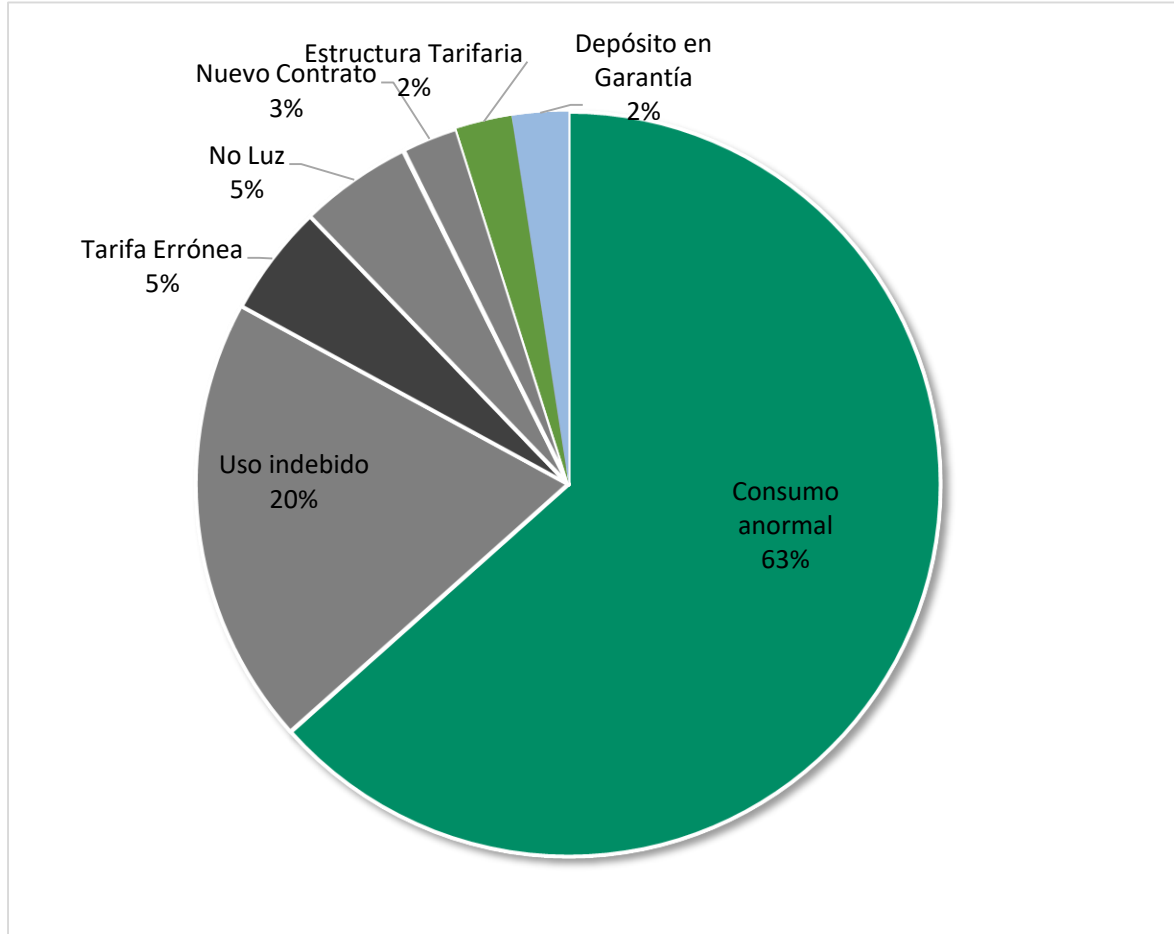
- Para la meta del 90% establecida por las DACG´s, publicadas el 18 de febrero del 2016, 13 divisiones cumplen con esta meta.
- La división Jalisco presenta el más bajo indicador con un valor de 84.90%
- Respecto al valor del 98% ofrecido a los clientes antes de las DACG´s, 1 división cumplen con este valor.

A diciembre del 2018 se presentaron 1,122 asesorías. Radicándose solo 41 quejas; de las cuales 18 pertenecen a las zonas del Estado de Colima y 23 a las zonas del Estado de Michoacán

PROFECO



De las 41 quejas radicadas a diciembre 2018, zona Manzanillo tiene 15 quejas (37%), zona Morelia 10 quejas (24%), zona Lázaro Cárdenas 3 quejas (7%)

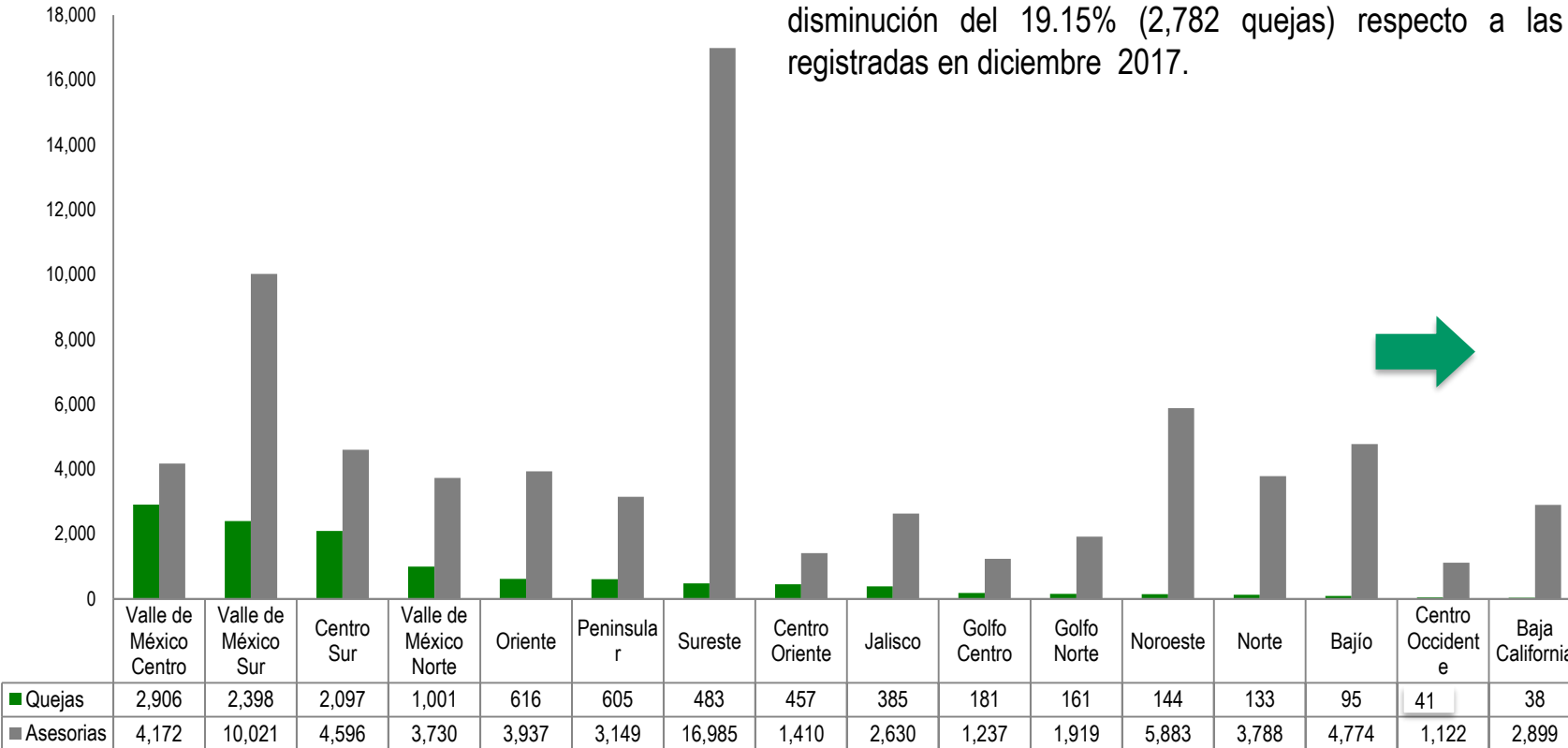


Consumo anormal	26
Uso indebido	8
Tarifa Errónea	2
No Luz	2
Nuevo Contrato	1
Estructura Tarifaria	1
Depósito en Garantía	1
Total	41

Las principales causas de radicación son consumo anormal 63.4% y ajustes a la facturación por Uso Indebido con un 19.5% y la tercera causa es Tarifa Errónea 5% y No luz con 4.9%.

De las 11,746 quejas radicadas en 2018, las Divisiones del Valle de México aportan el 53.68% a nivel nacional, con 6,305 quejas.

Las quejas al mes de diciembre 2018 presentan una disminución del 19.15% (2,782 quejas) respecto a las registradas en diciembre 2017.



División	Resultado diciembre 2017	Resultado diciembre 2018	Diferencia Año anterior
Valle de México Centro	4,181	2,906	-1,275
Valle de México Sur	3,509	2,398	-1,111
Peninsular	860	605	-255
Valle de México Norte	1,170	1,001	-169
Oriente	739	616	-123
Golfo Centro	276	181	-95
Golfo Norte	230	161	-69
Noroeste	223	144	-79
Bajío	140	95	-45
Baja California	69	38	-31
Sureste	486	483	-3
Cento Occidente	40	41	1
Norte	94	133	39
Jalisco	313	385	72
Centro Oriente	347	457	110
Centro Sur	1,851	2,097	246
Nacional	14,528	11,746	-2,782

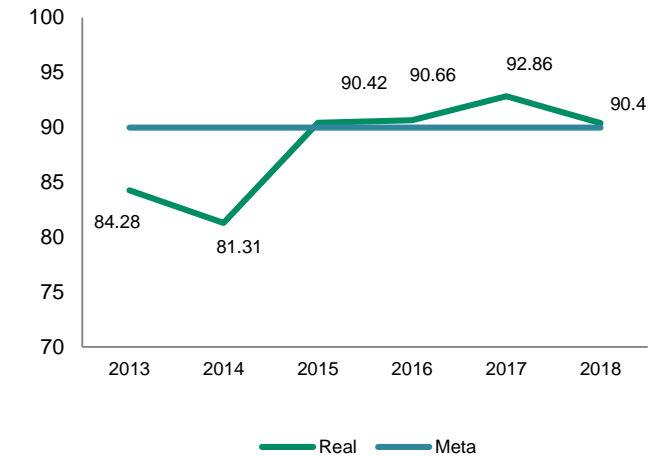
- Las Divisiones Norte, Bajío, Centro Occidente y Baja California registran el menor número de quejas, aportando el 2.66% al valor nacional con 312 quejas.
- En la División Baja California el 98.71% de sus atenciones totales son asesorías, evitando la radicación de queja.

El ILLA mide las llamadas atendidas que realizan los clientes para realizar una solicitud a través del canal de atención 071.

Centro de Atención Regional 071

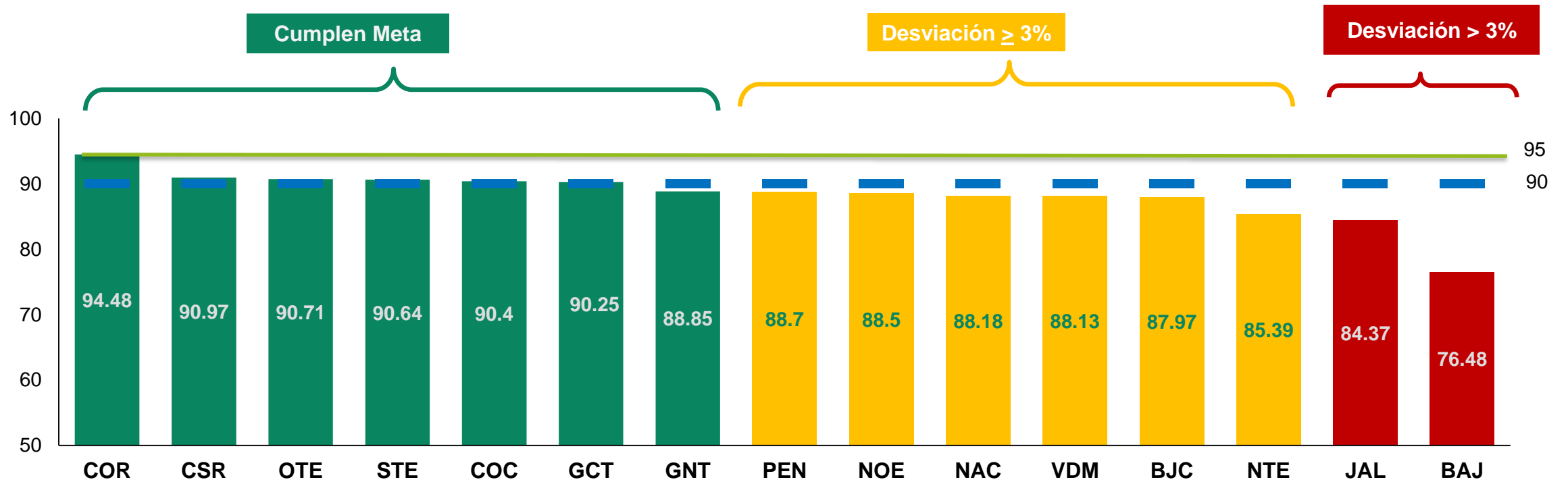
Diciembre de 2018

- Al mes de diciembre 2018, el Índice de Llamadas Atendidas fue de 90.40% (1,083,808) , con un total de 1,198,902 llamadas, 132,818 mas respecto al mismo periodo del 2017.
- Las Zonas con mayor captación de llamadas son: Morelia, Colima y Manzanillo representando el 39.41%, las Hot Line y Ventanilla Electrónica representan el 22.37%.



Acciones	Avances diciembre 2018
Administración de Skill Groups	<ul style="list-style-type: none"> •Se realiza el cálculo de horarios de los Ejecutivos de Atención Comercial, en coordinación con la representación Sindical. •Se continúa con la aplicación de la administración por parte del CECONAL a nuestra división a partir del 24 de julio de 2017.
Monitoreo constante de condiciones climatológicas	<ul style="list-style-type: none"> •De acuerdo a los boletines meteorológicos, nos anticipamos a las condiciones climatológicas previendo el personal en caso de ser necesario, al momento sin eventos de consideración.
Reducir el número de rellamadas	<ul style="list-style-type: none"> • Se analiza el 100% de las causas de rechazo; en contratación. • Corrección de facturaciones erróneas, por estimaciones y errores de lectura. • Recepción de comprobantes de pagos no procesados evitando un corte impropio.

A diciembre de 2018, el porcentaje de llamadas atendidas nacional fue de 88.18%, presentándose una desmejora de 1.82 puntos porcentuales respecto a la meta.



- Las divisiones con mejor valor y cumpliendo la meta son Centro Oriente, Centro Sur ,Oriente, Sureste, Centro Occidente y Golfo Centro.
- Las divisiones con valores fuera del margen de tolerancia son Jalisco y Bajío.
- El resultado nacional es de 88.18%.

El indicador de satisfacción del cliente a nivel divisional refleja una mejora de 1.26% con relación al resultado obtenido al cierre del año 2017.

En el cuarto trimestre del año 2018 se realizaron un total de 1,712 encuestas de las cuales se obtiene que:



Distribución con un Índice de 94.0 aporta el 49.70% al índice de Satisfacción al Cliente.

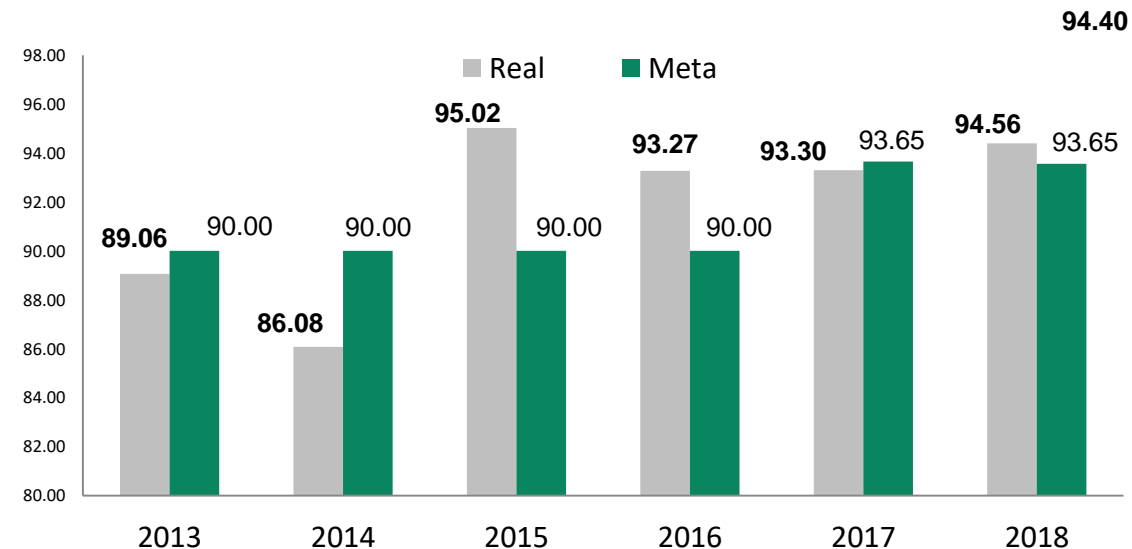


Suministro Básico obtuvo un resultado de 95.12 impactando así con un 50.30% al Índice de Satisfacción del cliente.

Satisfacción del Cliente

Diciembre de 2018

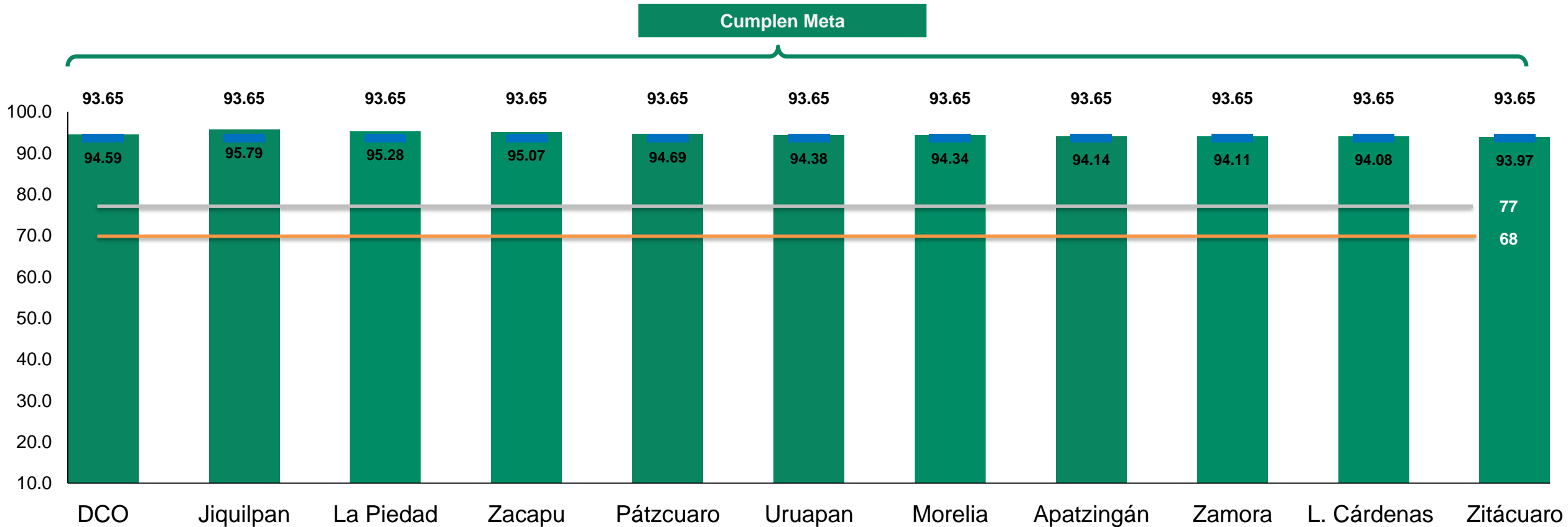
Los procesos que mejor son evaluados por nuestros clientes son: **Contratación en Baja Tensión 97.64, Atención Telefónica 96.50, y Contratación en Media Tensión 95.52.** Los procesos en los que el cliente percibió áreas de oportunidad son: **Reconexiones 89.17 y Medios de Pago con 93.49.**



Al cierre del mes de diciembre de 2018, la Satisfacción del Cliente es de **94.56%** y se encuentra dentro de la meta programada de **93.65%** para el cuarto trimestre del presente año.

Al cierre del ejercicio 2018, **nuestras 12 Zonas Comerciales** lograron cumplimiento de la meta de 93.65%.

Satisfacción del cliente – por Zona Comercial
 (valor acumulado a diciembre 2018, 94.59 % de satisfacción)



- La División Comercial Centro Occidente, al cierre del ejercicio 2018, cuenta con el resultado más alto a nivel nacional con 94.59%.
- Las Zonas Jiquilpan y La Piedad presentan los resultados más altos respecto a la meta.

Fuente: Sistema de Encuestas de Salida. Datos acumulados a diciembre de 2018.

— Fuente: CIER 2017 (Comisión de Integración Energética Regional).

— Fuente: CISCO

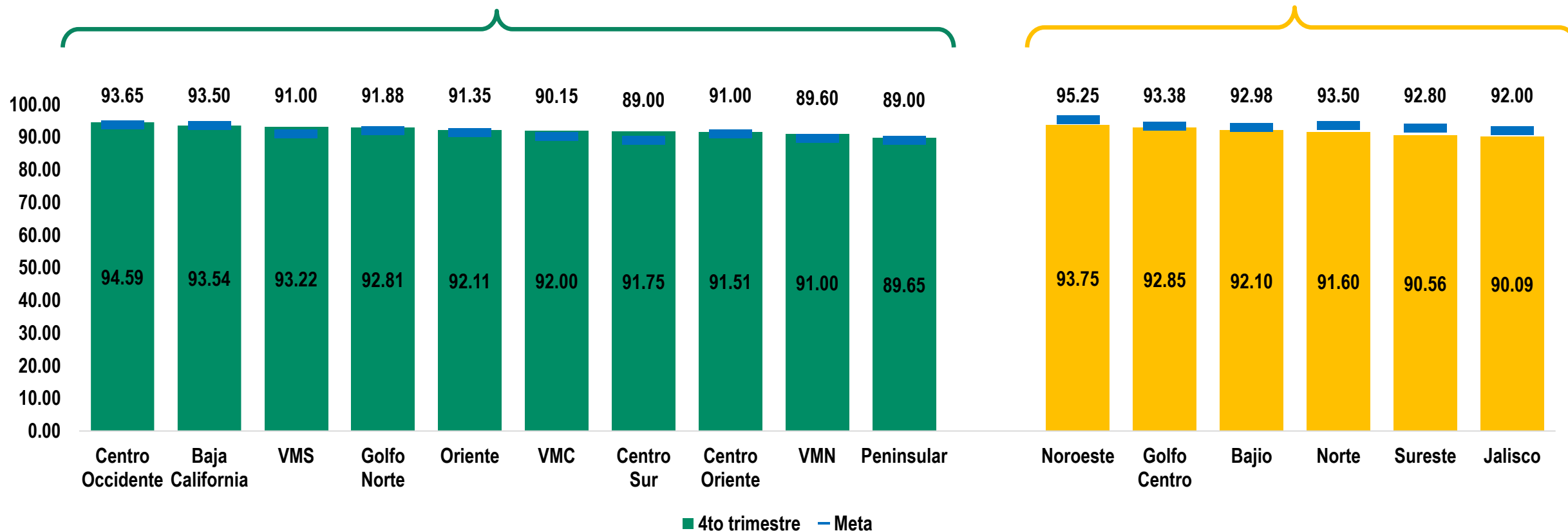
Al cierre del cuarto trimestre de 2018, **10 divisiones cumplen** con la meta y 6 de ellas se encuentran con una desviación menor al 5%

Satisfacción del cliente – por División Comercial

(4to Trimestre 2018, 92.11%)

Cumplen con la meta

Desviación ≤ 5%



- La división con el valor más alto de satisfacción del cliente a nivel nacional es Centro Occidente con 94.56%, mientras que la división Peninsular presenta el valor más bajo con un 89.65%.



Gracias!

