



LUZ Y FUERZA DEL CENTRO



SECRETARÍA
DE ENERGÍA

SENER

8. NOMBRE DEL INDICADOR.

Inconformidades por Cada 1000 Usuarios (IMU)
(Número / Año)

8.1. OBJETIVO DEL INDICADOR.

Evaluar la calidad del servicio que el organismo brinda a los usuarios que atiende, medido a través de la cantidad de inconformidades que se reciben por deficiencia en la prestación del servicio en las actividades de distribución, comercialización y medición.

Así mismo, este indicador debe permitir identificar las áreas de oportunidad dentro de las actividades que deben ser sujetas a mejoras, con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de calidad que cumplan con estándares internacionales.

8.2. FÓRMULA.

$$IMU = \left(\sum_{i=1}^n (Q_i / U_i) \times 1,000 \right) / N$$

Q_i = Quejas reportadas en el periodo i.

U_i = Usuarios en el periodo i.

N = 12 meses del año móvil.