

8.- NOMBRE DEL INDICADOR.

**Inconformidades por Cada Mil 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.

Asimismo, 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

$$IMU = \left(\frac{\sum_{n=1}^{12} Q_n}{n} \times 1\,000 \right) \times 12 / \left(\frac{\sum_{n=1}^{12} U_n}{n} \right)$$

Q_n = Quejas reportadas en el mes.

U_n = Usuarios al último día del mes.

n = meses del año móvil.